



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Inteligencia emocional y la productividad de los colaboradores de
Maestro SAC, Los Olivos, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Jara Medina, Maria Milagros (ORCID: 0000-0002-6234-9684)

Sandoval Mallqui, Carla Priscila (ORCID: 0000-0001-5832-6503)

ASESOR:

Dr. Carranza Estela, Teodoro (ORCID: 0000-0002-4752-6072)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedicado a Dios por darme la dicha de llegar hasta esta etapa y ser mi guía en este camino, a mi madre: Ana Medina Abanto por su gran apoyo incondicional en toda mi formación profesional, a mi hermano: Jelman Jara Medina quien ha sido mi ejemplo para el cumplimiento de uno de mis objetivos y a toda mi familia por brindarme siempre buenos consejos para ser mejor persona cada día.

Maria Milagros Jara Medina

Dedico este logro a mi mamá y papá por sobre todas las cosas, quienes me inculcaron la cultura de la educación, de igual forma valores que me formaron en mi crecimiento y convirtieron en la persona que soy actualmente, les estoy eternamente agradecida por enseñarme la máxima expresión de sacrificio y que las carencias no son motivo para rendirse. Dedico también este primer trabajo de mi vida a mis hermanas, demostrándoles a través de estas páginas y noches de desvelo que si mentalizas la meta con esfuerzo y dedicación lo puedes lograr y que en mí siempre encontraran en quien confiar.

Carla Priscila Sandoval Mallqui

Agradecimiento

Nuestro agradecimiento profundo a nuestro Señor, por permitirnos continuar con el anhelo de culminar una carrera universitaria a pesar de los obstáculos presentados en el desarrollo de nuestro crecimiento profesional.

Agradecemos también a nuestros padres quienes nos brindaron fortaleza, inspiración y apoyo incondicional hacia el logro de uno de nuestros sueños, quienes día a día nos direccionan a ser mejores personas en esta sociedad, inculcándonos valores y sentido humanitario.

De igual forma agradecemos a nuestra casa de estudio, a toda la plana docente, a la familia vallejana y sobre todo a nuestro apreciado asesor Dr. Teodoro Carranza Estela, por su extraordinaria dedicación y vocación de servicio hacia una enseñanza ilustre y de calidad lo cual nos motiva a la continuidad de metas profesionales.

Finalmente, expresamos nuestra gratitud a todos nuestros amigos y familiares por sus buenos deseos y consejos hacia nosotras para seguir siempre adelante y nunca rendirnos; así mismo, le estamos muy agradecidas al gerente general Johann Fred Acarapi Cati y a los colaboradores por el permiso y todas las facilidades para el desarrollo de esta investigación.

Querer es poder, tú decides
Avanzar o retroceder

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Validación de juicio de expertos</i>	18
Tabla 2. <i>Alfa de cronbach general</i>	18
Tabla 3. <i>Alfa de cronbach por variable</i>	19
Tabla 4. <i>Datos estadísticos de la variable inteligencia</i>	21
Tabla 5. <i>Niveles de las dimensiones de la variable inteligencia emocional</i>	21
Tabla 6. <i>Datos estadísticos de la variable productividad</i>	22
Tabla 7. <i>Niveles de las dimensiones de la variable productividad</i>	23
Tabla 8. <i>Prueba de kolmogórov-smirnov</i>	23
Tabla 9. <i>Correlación entre las variables inteligencia emocional y productividad</i> ...	24
Tabla 10. <i>Correlación de la variable inteligencia emocional y las dimensiones de la variable productividad</i>	25
Tabla 11. <i>Valoración del coeficiente de alfa de cronbach</i>	57
Tabla 12. <i>Resumen de procesamiento de casos</i>	57
Tabla 13. <i>Alfa de cronbach por dimensión</i>	57
Tabla 14. <i>Coeficiente de alfa de cronbach general si se elimina algún elemento</i>	58
Tabla 15. <i>Escala de coeficiente de correlación</i>	61

Índice de figuras

Figura 1. Detalle gráfico de la variable inteligencia emocional	64
Figura 2. Detalle gráfico de las frecuencias de las dimensiones conocimiento de uno mismo, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.....	64
Figura 3. Detalle gráfico de la variable productividad	65
Figura 4. Detalle gráfico de las frecuencias de las dimensiones eficiencia, eficacia y efectividad	65

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la inteligencia Emocional y la productividad en los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021, siendo de vital importancia saber que tanto influye la variable inteligencia emocional en la productividad de los colaboradores, ya que actualmente el problema de salud mental afecta la inteligencia emocional de los colaboradores debido a la preocupación por temas de salud, por consiguiente afecta su productividad dentro de su recinto laboral. La metodología fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental y corte transversal, además de utilizar un cuestionario compuesto de 30 ítems para recolectar información tanto de la variable Inteligencia emocional como de productividad, dicho análisis de datos arrojó como resultado un coeficiente de relación de 0,915, indicando que existe una alta relación entre ambas variables.

Palabras Clave: Inteligencia emocional, Productividad, Empatía, Habilidades sociales

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between Emotional Intelligence and Productivity in the collaborators of the Master SAC, Los Olivos, 2021, being of vital importance to know that the variable emotional intelligence influences both the productivity of the collaborators Mental health problem affects the emotional intelligence of employees due to concern about health problems, thus affecting their productivity within their workplace. The methodology had a quantitative approach, a correlational descriptive level, an experimental design and a cross-sectional one, in addition to using a questionnaire composed of 30 items to collect information from both the Emotional Intelligence variable and the productivity variable, as a result of data analysis Coefficient ratio of 0.915, which indicates that there is a high relationship between both variables.

Keywords: Emotional intelligence, productivity, Empathy, Social Skills

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la inteligencia emocional es muy dependiente de las cosas que hagamos, ya que suele afectar en el desempeño a diario que tenemos, además este factor influye en la toma de decisiones, puesto que si una persona no se siente bien anímicamente suele cometer errores que se ven reflejados en un ámbito laboral, educativo, entre otros. No obstante, la inteligencia emocional es relacionada con el éxito que pueda tener una persona, por lo tanto, se puede decir que, si un colaborador (de cualquier rango jerárquico) no se encuentra bien emocionalmente es posible que no pueda tener un buen rendimiento en sus funciones dentro de la organización, además estos factores no solo se dan de forma emocional, sino también psicología, psicosocial o sociológica.

En el aspecto internacional, los autores Fuentes, Hernández y Rosas (2015) detallaron en su artículo que la inteligencia emocional ayuda a comprender las actitudes humanas, además de permitir el aprendizaje constante en la organización, permitiendo comprender mejor el recurso humano, no obstante, la inteligencia emocional no puede ser independiente a la productividad, debido a que el factor humano se siente influido por sus sentimientos o estado de ánimo antes de realizar con eficacia sus labores, lo cual resulta perjudicial para una empresa u organización. En una entrevista realizada por Business and Financial Times (2021) al director ejecutivo de PandF Coaching International, Patrick Abah Dakou, mencionó que la inteligencia emocional puede incrementar la productividad en el personal de trabajo, ya que al emplear en las empresas una exitosa formación de IE puede llegar a resolver situaciones como el disminuir el ausentismo de los colaboradores entre un 30 y 40% además reduce entre un 10 y 25% la alta rotación del personal en las empresas, logrando así controlar esas brechas.

Por tal motivo en países desarrollados como USA, Canadá, Japón, Australia, entre otros, toman una gran importancia a las variables de este estudio, ya que suelen hacer test emocionales a sus colaboradores, directivos, ejecutivos, etc., con el fin de saber si se encuentran aptos para afrontar problemas laborales, además de medir su desenvolvimiento ante ello; por lo tanto, debido a la pandemia la productividad en las empresas no son las esperadas, ya que los nuevos protocolos de seguridad generan que las empresas pierdan ganancias considerables, por otro

lado, no solo se vieron afectadas las empresas, sino también, los colaboradores puesto que la pandemia fue causante de un gran impacto emocional y mental, trayendo como consecuencia despidos involuntarios producto de una mala respuesta ante esta situación tan inestable.

Un claro ejemplo de ello es lo que manifestaron los autores Mohammad, Amirhooshang, Seyyed y Mousavi (2015) quienes expresaron en su artículo un caso de IE y productividad en el banco Mellat de la provincia de Teherán, en donde el problema radicó en el poco tiempo que poseían los colaboradores para realizar las funciones asignadas, generando altos niveles de estrés entre ellos, es por ello que, el banco decidió contratar nuevos empleados con el fin de facilitar las funciones y obtener una mejor productividad además de un ambiente agradable entre sus colaboradores

A nivel nacional la pandemia afectó considerablemente la economía y salud de todos, producto de la gran incertidumbre que surgió como: despidos intempestivos, alza de precios, contagios masivos, etc. Estos pequeños problemas afectaron la inteligencia emocional de las personas mermando su desempeño en sus actividades cotidianas, además de ocasionar altos grados de estrés, ya que la mayoría de las empresas no se encontraban preparadas para afrontar un problema de esta naturaleza, por consiguiente, los colaboradores de distintas empresas bajaron su eficiencia, eficacia y efectividad al hacer sus labores mediante el uso de nuevas tecnologías.

Una entrevista realizada a Manuel Saravia en el diario Andina (2020) menciona que el 87% de las organizaciones no cuentan con una política de salud mental y que es debido a la alta rotación de personal y entre otros factores más, ante ello, Saravía explica que el invertir en salud mental es acceder a un incremento en la productividad, lo cual es razón suficiente para ser considerado en las empresas como esencial. De igual forma, En la Universidad Católica de San Pablo (2017) el coordinador Enrique Pérez Wicht indicó que un trabajador que es incentivado y escuchado en su centro de trabajo llega a ser un colaborador 80% más productivo de lo normal, añadió también que dicho porcentaje puede disminuir hasta en un 50% si es que la organización no propicia una cultura de IE.

Por otro lado, **a nivel local** existen empresas que sí consideran el manejo de las emociones como factor clave para el progreso y emplean estrategias que

ayuden a potenciar esas características. Tal es el caso de Supermercados Peruanos el cual fue premiado por la firma investigadora Great Place To Work, debido al cuidado que brinda a su personal de trabajo en salud física, emocional y psicológica durante estos tiempos. (Diario Gestión, 2021). Cabe recalcar que esta entidad implementó en todas sus sucursales de Lima y provincia estas medidas de protección tales como seguridad económica, medidas sanitarias en las sedes, bienestar emocional y salud física, además de bonos extraordinarios de productividad y fallecimiento, con el fin de priorizar la salud de su personal y que este no se vea perjudicado en su rendimiento productivo.

Así mismo, Bolívar (2016) en su investigación en la que plasmó establecer una relación entre la IE con la productividad, la metodología fue descriptivo – observacional, con una muestra de 47 empleados del establecimiento de atención primaria de Néstor Gambeta y los resultados encontrados del personal entrevistado fueron que el 23,1% poseía una habilidad interpersonal alta, mientras que el 38,5% precisaron una habilidad interpersonal, el 30,8% indicó tener un manejo alto de estrés, el 61,7% contaba con una adaptabilidad alta, el 38,5% mantenía una impresión positiva, el personal con productividad alta del 61.5% poseían una alta IE. Finalmente, dicho autor pudo llegar a la conclusión que sí existe relación estrecha entre la variable IE y la productividad (($P < 0,05$)).

En base a lo ya expuesto y analizando la problemática local captada en la empresa Maestro SAC del distrito de los Olivos, fue la deficiente productividad de los colaboradores debido a un inadecuado manejo de inteligencia emocional, es por ello que se busca resolver dicho problema con el fin de poder obtener información de cuáles son los factores emocionales que influyen y limitan su desempeño, trayendo como consecuencia reclamos o quejas por una mala atención al cliente, impuntualidad en las entregas, incumplimiento de objetivos, entre otros. Dichos reclamos o quejas no solo perjudican al colaborador sino también a la empresa, por tal motivo, se vio necesaria esta investigación con el propósito de poder ayudar a mejorar dichos problemas laborales y la eficiencia, eficacia y efectividad del colaborador en la empresa.

Debido a lo ya expuesto, se propuso los siguientes problemas de investigación basándose en lo expuesto en la **realidad problemática**, ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la productividad de los

colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021?, además de los siguientes **problemas específicos** los cuales son ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la dimensión eficiencia de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021?, ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la dimensión eficacia de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021? y ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la dimensión efectividad de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021?

La investigación mantiene una **justificación teórica**, ya que es respaldada por bases teóricas de autores relevantes en temas de inteligencia emocional y productividad; además sostiene una **justificación metodológica** de enfoque cuantitativo con un nivel descriptivo-correlación, logrando responder las preguntas de la investigación; y presenta también una **justificación práctica** dado que el beneficiario directo fue la empresa Maestro SAC, además de los colaboradores y por último los clientes, ya que, gracias a la información proporcionada podrá mejorar los déficits internos de sus colaboradores y mejorar su atención hacia el cliente.

Del mismo modo, se estableció el **objetivo general**. Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y la productividad de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021. También, los siguientes **objetivos específicos**. Identificar la relación de la inteligencia emocional y la dimensión eficiencia de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021. Identificar la relación de la inteligencia emocional y la dimensión eficacia de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021. Identificar la relación de la inteligencia emocional y la dimensión efectividad de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021.

Finalmente, la **hipótesis general** tomada en cuenta fue: Existe relación entre Inteligencia Emocional y la productividad de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021. Permitiendo considerar las siguientes **hipótesis específicas**: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión eficiencia de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021. Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión eficacia de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021. Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión efectividad de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se tomó en cuenta los siguientes antecedentes basados en artículos indexados y tesis nacionales e internacionales.

Quispe y Tolentino (2020) en su tesis buscaban determinar la relación entre la I.E y la productividad en un outsourcing. Su población estuvo constituida por 110 trabajadores, con una muestra de 26 vendedores del área de ventas. En la tesis se empleó el Modelo de BarOn para medir la IE de los participantes. De la misma manera, para medir la productividad, la encuesta fue la técnica empleada en el estudio. Finalmente se concluyó que si existe relación entre las variables que se estudiaron, con una correlación de 0.634 de Pearson siendo el nivel de error 0.01. De acuerdo con la investigación de los dos autores podemos precisar que es importante la inteligencia emocional en estos tiempos de emergencia sanitaria de que los colaboradores se sientan tranquilos para que brinden una buena atención hacia los clientes, y por consecuencia se genera una productividad aún mayor y un incremento en la participación de la organización.

Pacheco (2017) en su tesis planteó encontrar la relación entre la IE y la productividad cuyo estudio fue precisado en el área del personal de un hospital, con una población de 16 colaboradores. Su estudio fue de tipo descriptiva-correlacional y se sintetizó en un diseño no experimental. Para evaluar la IE, se empleó una prueba de Bar-On Ice y se creó un cuestionario para medir la productividad laboral. Los resultados de la IE fueron significativamente positivos en un nivel de 87.5%, en la segunda variable las dimensiones indicaron un nivel bueno de 81.2 % que es producción. Para la hipótesis se aplicó la prueba Rho de Spearman, la cual proporcionó un valor de 5.46, y se interpretó como una correlación directa, positiva y significativa.

Castro y Castillo (2018) en su investigación, presentó como objetivo determinar la relación entre IE y productividad laboral en personal administrativo de la facultad de Medicina Humana, dicha investigación comprendió un método correlacional básico explicativo y descriptivo. Para ello su muestra estuvo conformada de 70 trabajadores de la institución, los resultados precisan que el 40% se sitúa en un grado medio de IE y el 51.4% nivel medio del factor interpersonal y en la productividad el 66% presenta un nivel alto. Por ello, las autoras precisaron

que existe una correlación entre el nivel de las variables estudiadas, confirmando que quienes desempeñan una mejor productividad son el personal administrativo que cuenta con un nivel mayor de IE.

Lloja y Polo (2018) presentaron como objetivo determinar la relación entre la IE de los directivos de dicha empresa y la productividad de sus colaboradores. La población se constituyó por empresas constructoras registradas en SUNARP siendo un total de 307 y adicional a ello se contaron también con entidades no registradas, la cual tuvo una muestra 7 organizaciones. El estudio tuvo una metodología no experimental, correlacional y transversal. Se valió de una entrevista y encuesta, aplicando un instrumento de Bar-On, en síntesis, en dicho estudio se relacionan las habilidades blandas de forma positiva con la productividad de sus colaboradores, ($p=0.016$; $p<0.05$).

Vásquez (2018) en su tesis mantuvo como propósito determinar la relación que existe entre IE y la productividad en una entidad ubicada en Ucayali. Comprendiendo una muestra de 56 trabajadores. Para este estudio se empleó un diseño el cual fue no experimental y de tipo descriptivo correlacional. Los resultados indicaron que el p-valor es mayor que el nivel de significancia (0.516), lo cual revela que las variables presentan una relación muy cercana, en tal caso se llegó a la conclusión de que existe asociación entre la IE y la productividad de los colaboradores de la entidad SOCOPUR.

Ramírez y Zavaleta (2018) tuvieron como objetivo principal en su artículo la relación entre IE y desempeño laboral, para lo cual fue necesario utilizar la metodología de nivel descriptivo-correlacional y con un enfoque cuantitativo, además se aplicó una encuesta de 37 ítems a 57 colaboradores. Los resultados obtenidos de Rho de Spearman fueron 0,872, lo cual quiere decir que existe una relación considerable entre ambas variables.

De igual manera, a nivel internacional se lograron acopiar estudios que contaran con lo requerido, lo cual ayuda y nutre mucho más a la investigación ya que se puede observar desde otros puntos de vista el comportamiento de las variables de una manera distinta.

León y Arévalo (2017) presentaron como objetivo central el analizar la relación de los niveles de IE y de estrés laboral del personal del municipio situado en Ecuador, esta investigación se aplicó en una muestra integrada por 50

trabajadores siendo 29 hombres y 21 mujeres, con una variación de edades entre 20 a 65 años. Se empleó el método cuantitativo de tipo correlacional transversal y se terminó concluyendo en el análisis global que entre las variables IE y EL no se encontró correlación alguna, de la misma manera, el análisis específico ilustró una correlación negativa entre las dimensiones despersonalización y autorregulación, de igual manera en las variables despersonalización y autoconciencia; no obstante, se encontró una positiva correlación para las variables despersonalización y las habilidades sociales.

Araujo (2017) detalló como objetivo principal de su artículo, la relación entre la IE y el desempeño laboral, para ello se basó en el enfoque cuantitativo con nivel descriptivo-correlacional, también se contó con una población infinita, en donde la muestra obtenida según fórmula fue de 384 colaboradores, los cuales fueron encuestados y ayudaron a obtener como resultado un nivel de correlación alta entre ambas variables.

Herrera (2016) en su tesis sostuvo como objetivo principal identificar si la IE presenta alguna correlación con el desempeño laboral en los trabajadores del poder judicial del estado de México. La investigación sostuvo una muestra con alcance a 93 trabajadores y presentó una metodología correlacional, los instrumentos empleados para la variable 1 fue "inventario de IE" de (Andújar, 2003) y para la variable 2 "Evaluación de factores de actuación profesional" de (Secretaría de la función pública, 2000). Se obtuvieron como resultados una correlación de ($r = .428$), el cual demuestra que la correlación es positiva entre ambas variables. De igual forma, se llegó a la conclusión de que en el poder judicial sí existe una relación entre las variables.

Para mostrar mayores fundamentos que respalden a las variables a estudiar, en esta investigación se están presentando estudios teóricos que nos hablan específicamente de las variables Inteligencia Emocional y Productividad.

Como enfoque teórico se nombró los autores Salovey y Mayer (2004) quienes mencionaron en su teoría que un modelo de IE se constituye de la siguiente forma: a) valoración y expresión de la emoción que vincula a la persona misma y a los demás, b) la regulación de la emoción de uno mismo y de los demás, c) la utilización de la emoción donde hallamos componentes como la planificación

flexible, el pensamiento creativo, el estado de ánimo que redirecciona el estado de atención y por último a las emociones motivadoras.

Asimismo, Goleman (2010) detalló a que la IE es la clave del éxito propio, también a los seis tipos de emociones que influyen en el logro de estas, las cuales son: miedo, tristeza, ira, alegría, sorpresa y asco. Para este autor la inteligencia emocional se compone de los siguientes elementos.

Autoconocimiento emocional: Capacidad de identificar y controlar nuestras emociones a cada instante.

Autorregulación emocional: Referida al autocontrol sobre nuestras emociones en un momento determinado.

Automotivación: Se relaciona con orientar las emociones hacia las metas propuestas en vez de ir en contra de los problemas que puedan surgir.

Empatía: Reconocimiento de las emociones ajenas

Habilidades sociales: son claves para la formación de las personas tanto en el desarrollo personal como profesional, además de ser muy beneficioso en cuanto respecta a la interacción con personas de nuestro entorno adquiriendo nuevos conocimientos y puntos de vistas distintos.

No obstante, Según Del Valle y Castillo (2010) mencionaron que existen dos tipos de inteligencia emocional, estas son de forma intrapersonal e interpersonal, los cuales se dan en el contexto cotidiano de cada persona, es por ello que hace referencia a la inteligencia intrapersonal como la auto comprensión, la capacidad de ver cómo somos, cómo actuamos y la capacidad de diferenciar los sentimientos emocionales, finalmente mencionó que la inteligencia interpersonal es dada debido al intercambio de ideas con las personas que están en nuestro entorno.

Del mismo modo, Ugarriza y Pajares (2013) afirmaron que aquellas personas emocionalmente inteligentes presentan la capacidad de reconocer y transmitir sus sensaciones, mejorar sus conocimientos, sobrellevar una vida habitualmente saludable y emocionalmente feliz. Este autor definió a la inteligencia de la siguiente manera:

La inteligencia interpersonal, empieza a edificarse en una persona a partir de una capacidad empática, que ayuda a percibir las emociones de los demás y a partir de ello llevarlo bajo control.

La inteligencia intrapersonal, es la habilidad para evaluarse uno mismo y comprender nuestra fortalezas y debilidades y a raíz de ello mantenerlo controlado y admitir nuestras propias limitaciones y posibilidades.

También, Luzuriaga (2015) enfocó a la inteligencia emocional con la predisposición cognitiva innata, es decir toda persona nace con dicha actitud, siendo considerada como una habilidad y no como algo netamente mental. Los factores que intervienen son la forma de pensar, sentir y actuar, además del desarrollo emocional y conductual. Además, Solana (2015) manifestó que es la capacidad de percibir sentimientos propios o ajenos, los cuales ayudan a guiar el pensamiento y la conducta propia, no obstante, las personas emocionalmente estables demuestran una gran autoestima, positivismo, bienestar y satisfacción interpersonal con su entorno, presentando problemas menores como la ansiedad o depresión. Duque, García y Hurtado (2017) manifestaron en su artículo que la inteligencia emocional representa las aptitudes emocionales que tiene el colaborador, además de ser influenciadas por factores sociales, los cuales pueden mermar su rendimiento laboral y disminuir su competencia laboral, siendo perjudicial no solo para la empresa sino también para su persona. Por lo tanto, dicho autor considera que las causas principales de la inestabilidad emocional que tiene actualmente los colaboradores es el factor económico y salud producto de la pandemia.

Mata (2020) definió que la regulación de la emoción implica una adecuada adaptación de uno mismo y de los demás, las personas emocionalmente inteligentes se deben adaptar a este proceso y lo llevan a cabo para cumplir con las metas personales. En el punto positivo producen mejoras en su estado de ánimo y en la de los demás, así mismo actúan como motivadores en las demás personas para que puedan conseguir también sus objetivos planteados, en el punto negativo puede suceder que estos individuos motiven para escenas de manipulación o para otros fines malos. Así mismo, Palomino y Almenara (2020) detallaron que la regulación de las emociones se refiere a los episodios de experimentación de las emociones y a los estados de reflexión; en el estado reflexivo se tiene conciencia frente a los estados de ánimo, pudiendo ser capaz de monitorear, evaluar, regular las emociones. Saucedo (2018) indicó en su artículo que no solo la inteligencia emocional afecta en la productividad de un colaborador, sino también su

alimentación debido a malos hábitos de consumo o exceso de comida chatarra causando problemas físicos y mentales, es por ello que una buena alimentación y estabilidad emocional permite que el colaborador pueda exigirse a una superación constante.

La utilización de la inteligencia emocional según Bernal (2001) se refiere a que las personas utilizan su capacidad para la solución de sus problemas, sus estados de ánimos y emociones de manera asertiva repercuten en las estrategias de solución de sus conflictos, es decir, los sentimientos positivos podrían afectar la administración de la memoria para que el área cognitiva integre mejor las ideas, además las emociones y los estados de ánimo se pueden aplicar para motivar y ayudar en las labores intelectuales complejas. Según Olarte y Ruiz (2019) indicaron la IE - social, es una división representativa de las interrelaciones emocionales y de las competencias sociales, englobando conocimientos técnicos y facilitadores que dirigen la eficacia por la que comprendemos y nos expresamos, escuchar las relaciones de los demás para poder enfrentarse a los retos diarios que nos presenta la vida. García (2018) estuvo de acuerdo con este modelo exponiendo que, si el individuo quiere ser afectivo y sociable, se debe de entender de forma eficiente y poseer una adecuada interrelación, enfrentando de manera adecuada las exigencias, presiones y demandas diarias.

Por consiguiente, el autor a tomar en cuenta fue Boeck (2013) quien mencionó que la inteligencia emocional son las habilidades sociales que tiene una persona que facilita una mejor relación con sus semejantes, además de generar un autoconocimiento de sí mismo ante situaciones sentimentales o impulsivas, sin dejar de lado las preocupaciones por cumplir sus necesidades o de su entorno laboral permitiendo autorregularse ante distintas situaciones que pueda afrontar a diario, también se considera como parte de la inteligencia emocional la empatía y motivación ya que dichos factores permiten el constante crecimiento de la persona.

Dicho autor, brindó las siguientes dimensiones: La primera dimensión que expuso dicho autor habla sobre Conocimiento de uno mismo, Conocimiento de uno mismo: se basa en identificar lo que se siente a cada instante y plasmar esas emociones para conducir nuestras propias decisiones, poseer un conocimiento real y aceptación sobre nuestras destrezas y una confianza excelente de uno mismo. Indicadores: Expresión de sentimientos, Emociones y Aceptación.

La segunda dimensión que es Autorregulación, el autor hace mención que uno debe poseer poder sobre sus emociones para poder controlarlas y facilitarnos las actividades que tengamos, en vez de obstaculizar nuestro trabajo siendo minuciosos y retrasar la gratificación en post de las metas u objetivos. Indicador: Control emocional.

La tercera dimensión que trata sobre la Motivación, el autor hizo referencia a que radica en emplear nuestras prioridades más internas para guiarnos y continuar hacia nuestros fines, desarrollando iniciativas, siendo positivos y perseverar ante inconvenientes que puedan surgir en nuestra vida. Indicadores: Actitud, Perseverancia

La cuarta dimensión que es la Empatía se basa en la capacidad de poder observar los afectos de las otras personas, siendo habilidosos para poder distinguir las cosas desde un panorama, logrando entrelazar una afinidad con los demás individuos. Indicador: Aceptación emocional externa.

Finalmente, las Habilidades sociales aluden básicamente a la conducción adecuada de las emociones en la interrelación, perfeccionando una interpretación excelente de las situaciones y relaciones con las demás personas, logrando una incorporación sin sobresaltos con los otros, colocando dicha habilidad en la persuasión, dirección, negociación, solución de problemas con los demás, obteniendo un trabajo conjunto y en equipo. Indicadores: Buenas relaciones.

Para la variable productividad, se tomó como fuente teórica a los autores Weihrich, Cannice y Koontz (2012) señalando que la productividad es denominada el cociente entre la producción e insumos que se calcula en un determinado periodo, considerando la calidad que genere esta operación; este concepto puede aplicarse para el cálculo de la productividad en organizaciones, de igual manera para los gerentes y trabajadores. El medir un trabajo calificado es sencillo, sin embargo, calcular el capital intelectual es más complejo, la diferencia radica en el manejo de los conocimientos y habilidades, por ejemplo, un colaborador que se encuentra en línea de producción es considerado como un trabajador calificado, mientras que para un asistente de administración (encargado de la planeación) la forma de evaluarlo sería bajo parámetros que midan el capital intelectual.

Así mismo, Cequeda, Monroy y Nuñez (2011) mencionan que la productividad se encarga de medir la eficiencia de los componentes en el proceso

productivo. La principal característica de esta variable es que no es directamente observable, por lo que para identificarla dependerá del enfoque usado sobre la cantidad de elementos de producción y sobre la función de producción básica considerada.

Por otro lado, Luzardo y rojas (2018) indican que, en el ámbito del comportamiento organizacional la productividad viene a ser el grado de análisis más elevado, ya que, las empresas tienen muy claro que son consideradas productivas cuando logran transformar su materia prima en productos o servicios y al menor costo, y en este último no hace referencia al precio final, sino todo lo que implica antes de que el producto esté terminado, es decir, un buen manejo tanto de eficacia como de eficiencia. A una organización se le considera eficaz cuando esta logra alcanzar una de dos metas, las cuales son, su meta de ventas o su meta de participación de mercado, pero cabe recalcar que el buen manejo de su productividad también influye mucho en el proceso de alcanzar esas metas de manera eficiente.

Morales (2018) hizo hincapié que en una organización es considerada eficaz cuando estas logran alcanzar el grado de total satisfacción en las necesidades de sus clientes o de sus consumidores empleando lo que sea necesario para llegar a ello, es decir, cuentan con la habilidad de conseguir y lograr las metas con los recursos que se requieran para ello, con la colaboración de sus clientes internos quienes son los trabajadores de la organización, finalmente la eficacia es obtener resultados.

Rojas, Cespedes y Bambaren (2015) detallaron que la eficiencia, es considerada como una habilidad en el cual una organización logra sus fines o metas planteadas a un costo accesible o bajo. Por lo tanto, podemos mencionar de acuerdo con los autores que la eficiencia es el resultado que existe entre los recursos utilizados y las metas u logros conseguidos en un tiempo determinado, en consecuencia, la eficiencia sucede cuando se consigue un propósito valiéndose de mínimos recursos con los cuales cuenta la empresa, eficiencia es hacer bien las cosas. Y Gaibor y Gómez (2020) precisaron que la productividad consiste en mejorar el proceso productivo significando una equivalencia propicia entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes producidos.

La rentabilidad está relacionada con la productividad, por lo tanto, Zambrano (2018) indicó que la rentabilidad es el beneficio obtenido en el ejercicio de un periodo productivo aprovechando todos los recursos empleados para disponer de un producto terminado, posteriormente a ello su venta final.

Por consiguiente, el autor Gutiérrez (2014) indicó que la productividad se define como el resultante que se adquiere de un correcto proceso, por lo que el potenciar la productividad significaría acceder a mejores resultados tomando en cuenta los recursos que se emplearon para generarlos; estos resultados se pueden medir de las siguientes maneras: la eficacia del colaborador, su eficiencia en el trabajo y su efectividad para tomar decisiones adecuadas.

Basándonos en lo expuesto el autor ya mencionado, se tomó en cuenta las siguientes dimensiones:

En la dimensión 1 que trata sobre la eficiencia, detalló que hace referencia a la relación que tiene los recursos utilizados en los resultados logrados, es decir, para lograr generar eficiencia se debe procurar utilizar solo los recursos requeridos y evitar los desperdicios adicionales a ello, además del aporte de conocimientos para facilitar los procesos conllevando a una buena comunicación interna entre los colaboradores de la empresa. Indicadores: Uso de recursos, aporte de conocimientos y comunicación interna.

En las empresas la instauración o puesta en marcha de una metodología eficiente es lograda gracias a la cooperación integral de los colaboradores en las metas organizacionales de la compañía y la motivación adecuada para toda la fuerza humana, puesto que ello debe de ser adaptable de acorde a las necesidades actuales de los trabajadores; de igual forma, un manejo adecuado del talento humano da estabilidad a las organizaciones y en consecuencia el éxito empresarial de las mismas (Miroslawa, 2019).

La dimensión 2 que es la eficacia, el autor menciona que implica realizar las actividades planificadas para alcanzar los resultados deseados, para ello se utilizan los medios que sean convenientes para dar cumplimiento a las metas que se han trazado, también promueve la competencia laboral ya que en algunos casos dicha eficacia es remunerada. Indicadores: Ejecución de tareas programadas, Competencia laboral y Cumplimiento de entrega.

Finalmente, la dimensión 3 que trata sobre la efectividad, el autor detalló que se da gracias al trabajo en equipo o el aporte de conocimientos individuales, promoviendo la responsabilidad laboral entre los colaboradores con el fin de poder cumplir los objetivos o metas trazadas. Indicadores: Trabajo en equipo, responsabilidad social, cumplimiento de objetivos.

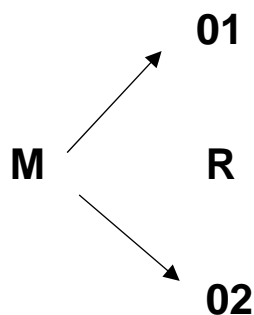
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

La investigación tomó un **enfoque** cuantitativo, es una manera estructurada la cual se basa en el recojo y análisis de datos que fueron obtenidos de las distintas fuentes, lo que implica la utilización de técnicas de la estadística la cual nos permita contrastar la verdad o en todo caso la falsedad de la hipótesis (Alan y Cortez, 2017. p.69).

Además, el **tipo de investigación** utilizado fue el tipo aplicada, dado que resolverá una problemática situada en la empresa Maestro SAC, es así que a través de este estudio se concentrará en brindar aportes nuevos con la aplicación de instrumentos y teorías existentes, en esta ocasión Inteligencia Emocional y las teorías de la productividad (Baena, 2017, p.33).

También, se consideró el **nivel** descriptivo-correlacional, basándose en lo expuesto por Narváez (2006) quien indicó que este nivel permite la descripción de las variables y su relación entre ambas, mediante la observación de las variables en un campo de investigación determinado, recalcando que una no influye de otra.



Donde:

M = muestra de colaboradores

01 = Variable Inteligencia emocional

02 = Variable Productividad

R = posible relación

Finalmente, el diseño que se tomó en cuenta fue el **diseño no experimental** con corte transversal, puesto que no existió ninguna manipulación de variables y la medición de las características de la variable fue en un momento determinado, por consiguiente, Hurtado y Garrido (2007) detallaron que este tipo de diseño se caracteriza por la observación del desenvolvimiento de la variable de forma natural sin existir ningún tipo de manipulación, además se encarga de medir las características que esta presenta en un solo momento. De igual forma, Villegas, Marroquín, Del Castillo, & Sánchez (2014) mencionan que una investigación se

denomina de corte transversal o transeccional cuando se estudia las características y el comportamiento del objeto de estudio en un determinado momento.

3.2. Variables y Operacionalización

La variable Inteligencia emocional según Boeck (2013) son las habilidades sociales que tiene una persona que facilita una mejor relación con sus semejantes, además de generar un autoconocimiento de sí mismo ante situaciones sentimentales o impulsivas, sin dejar de lado las preocupaciones por cumplir sus necesidades o de su entorno laboral permitiendo autorregularse ante distintas situaciones que pueda afrontar a diario, también se considera como parte de la inteligencia emocional la empatía y motivación ya que dichos factores permiten el constante crecimiento de la persona.

Las dimensiones que la conforman son: Conocimiento de uno mismo, Autorregulación, Motivación, Empatía y Habilidades sociales; las dimensiones ya mencionadas son cuantificadas mediante 15 ítems.

La variable productividad según Gutiérrez (2014) indicó que se define como el resultante que se adquiere de un correcto proceso, por lo que el potenciar la productividad significaría acceder a mejores resultados tomando en cuenta los recursos que se emplearon para generarlos; estos resultados se pueden medir de las siguientes maneras: la eficacia del colaborador, su eficiencia en el trabajo y su efectividad para tomar decisiones adecuadas.

Las dimensiones consideradas son: eficiencia, eficacia y efectividad. Dichas dimensiones son cuantificadas por 15 ítems bajo una medida ordinal de cinco tipos de respuestas.

En el anexo 4 se puede visualizar la matriz de operacionalización de variables.

3.3. Población, muestra y muestreo

La **población** se consideró basado en los criterios de inclusión y exclusión y la cantidad de colaboradores que tiene la organización, por consiguiente, la población a tomar en cuenta fue de 200 colaboradores, los cuales poseen distintas características como: antiguos, nuevos, apoyo, etc.

Los **criterios de inclusión** a considerar son los colaboradores de ambos géneros que pertenecen a la empresa Maestro SAC del distrito de los Olivos.

Y los **criterios de exclusión** considerados y aplicados fueron a aquellas personas que no pertenecen a la empresa Maestro SAC del distrito de los Olivos.

La **muestra** se obtuvo gracias a la aplicación de la fórmula plasmada en el anexo 10, en donde el resultado fue de 132 individuos, lo cual va a ser considerado como la muestra de esta investigación.

Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) detallaron que la población es aquella cantidad de elementos que poseen las mismas características ya sean números, personas, animales, entre otros y la muestra es un pequeño fragmento de una población establecida.

Finalmente, el tipo de **muestreo** empleado fue el aleatorio simple, ya que se analizó la muestra y su comportamiento en su escenario de estudio, además de considerar que todos los sujetos contaron con la misma probabilidad de ser elegidos. Al respecto, Valderrama (2014) comenta que las unidades de estudio son seleccionadas de manera aleatoria, lo cual significa que todos los elementos poseen la misma probabilidad de ser elegidos.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

En la recopilación de información se empleó como técnica la encuesta y el **instrumento** fue el cuestionario, dicha información es respaldada por los autores Hurtado y Garrido (2007) los cuales mencionaron que la encuesta permite obtener información de los elementos y el cuestionario recopila los datos expuestos por ellos.

Por tal motivo, se consideró un total de 30 ítems (15 por variable) para recopilar los datos de los colaboradores, también se aplicó una escala ordinal de cinco niveles de respuestas, entre dichas respuestas se consideró: Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre y Siempre.

El instrumento elaborado para la recopilación de información se encuentra situada en el anexo 5.

La opinión y juicio de expertos en el tema aportan un gran valor a la investigación, es por ello que se consideró el juicio de tres expertos con el propósito de poder validar el instrumento y el criterio que ellos dispongan.

Tabla 1*Validación de juicio de expertos*

Nº	Experto	Aplicabilidad
1	Dr. Carranza Estela, Teodoro	Aplicable
2	Dr. Cardenas Saavedra, Abraham	Aplicable
3	Mg. Martel Garay, José Manuel	Aplicable

Fuente: *Ficha de expertos.*

El nivel de **confiabilidad** del instrumento es necesario en toda investigación para ello fue necesario aplicar una prueba piloto a 15 trabajadores de una empresa de la competencia, con el fin de obtener el valor estadístico del Alfa de Cronbach para cuantificar la confiabilidad alcanzada, por consiguiente, el valor alcanzado fue de 0,814 demostrando que existe una buena confiabilidad.

Tabla 2*Alfa de Cronbach General*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	30

Fuente: *Autor*

De igual forma, se muestra también la confiabilidad que se alcanzó por las dos variables de manera individual.

Tabla 3
Alfa de Cronbach por variable

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Inteligencia emocional	,723	15
Productividad	,760	15

Fuente: Autor

La tabla determina el nivel de confiabilidad alcanzado por cada variable las cuales contaron con 15 ítems cada una, obteniendo la variable Inteligencia Emocional un valor de 0,723 y la variable Productividad 0,760. Demostrando así que el instrumento presenta un nivel aceptable.

Los resultados de confiabilidad obtenidos por dimensiones se encuentran situados en el anexo 6 y 7.

3.5. Procedimientos

Los datos de los colaboradores encuestados fueron obtenidos de forma virtual, debido al tiempo limitado e indisponibilidad en el centro de trabajo, para ello fue necesario realizar el cuestionario de forma virtual gracias a la herramienta Google Forms que permitió recopilar los datos expuestos para ser procesados mediante el software estadístico SPSS, logrando de este modo obtener los datos necesarios para la parte estadística de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Se tomó en cuenta los métodos de análisis de información descriptivos e inferenciales, como lo refiere el autor Viedma (2015) quien mencionó que el método descriptivo permite la descripción del desenvolvimiento de la variable en un campo de investigación ya establecido y el método inferencial es el procesamiento de datos recolectados de forma estadística de una población.

Para los análisis descriptivos se tomó en cuenta las tablas de frecuencia y gráficos porcentuales; los análisis inferenciales se aplicó prueba de normalidad y Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Para la realización de este estudio se tuvo siempre presente las normas APA que fueron otorgadas por los docentes pertenecientes a la universidad, también se cumplió con lo establecido en los reglamentos externos e internos, además se contó con la autorización de los colaboradores de la organización que participaron en la encuesta y finalmente fueron respetado los principios éticos como también los derechos de autor.

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo:

Tabla 4

Datos estadísticos de la Variable Inteligencia

		Frecuencia Fi	Porcentaje %
Válido	Deficiente	43	32.6
	Regular	52	39.4
	Optimo	37	28.0
Total		132	100.0

Fuente: Autor

En la tabla 4 se indica que de los 132 encuestados, el 39.4% manifestó que su nivel de IE es regular, debido a que poseen poco conocimiento de sí mismo o no interactúan con sus compañeros sobre posibles problemas laborales, trayendo como consecuencia una baja motivación laboral, del mismo modo el 32.6% detalló en un nivel deficiente que sus compañeros son poco empáticos o sociables debido a cambios distintos emocionalmente producto de un problema que surja en el área laboral, finalmente el 28% indicó estar en un nivel óptimo debido a que son personas tolerantes, empáticas o buscan la solución a cualquier problema que pueda surgir promoviendo el compañerismo y trabajo en equipo, también proponen lograr obtener una mejor productividad y el cumplimiento de metas u objetivos trazados por la empresa.

Tabla 5

Niveles de las dimensiones de la variable Inteligencia emocional

Niveles	Conocimiento de uno mismo		Autorregulación		Motivación		Empatía		Habilidades sociales		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%	
Válido	Deficiente	47	35.6	46	34.8	41	31.1	45	34.1	50	37.9
	Regular	48	36.4	50	37.9	52	39.4	48	36.4	51	38.6
	Optimo	37	28.0	36	27.3	39	29.5	39	29.5	31	23.5
Total		132	100.0	132	100.0	132	100.0	132	100.0	132	100.0

Fuente: Autor

De la tabla 5 se puede decir que el 36.4% del total de encuestados manifestaron poseer un regular conocimiento de sí mismos es por ello que sus reacciones ante distintas situaciones es inestable, por otro lado el 37.9% en el mismo nivel indicaron que se autorregulan ante dicha situación conllevando a que en algunos casos puedan ayudar o participar en resolver el problema presentado, por consiguiente el 39.4% también demostró que la motivación que sienten al realizar sus funciones dentro de la empresa varían según el trato percibido, en algunos casos una llamada de atención suele influir notablemente en su rendimiento y productividad, del mismo modo el 36.4% demostró ser empático en algunos casos ya que no siempre suelen colaborar o ayudar a un compañero en contratiempos laborales, finalmente el 38.6% detalló que no suelen interactuar con sus compañeros dentro del área laboral por motivo a recibir una llamada de atención, trayendo como consecuencia que ante el surgimiento de un problema este se complique y merme su productividad.

Tabla 6

Datos estadísticos de la variable Productividad

		Frecuencia fi	Porcentaje %
Válido	Deficiente	46	34.8
	Regular	50	37.9
	Optimo	36	27.3
Total		132	100.0

Fuente: Autor

En la tabla 6 se detalla que el 37.9% manifestó que su nivel de productividad es regular debido a problemas de inteligencia emocional o personales mermando de esta manera su desempeño y desenvolvimiento en su área laboral, generando problemas con sus jefes inmediatos o compañeros, por otro lado el 34.8% demostró un nivel deficiente ya que suelen sentirse afectados emocionalmente debido a una llamada de atención o un fallo en su labor cotidiana, finalmente el 27.3% demostró tener un nivel óptimo debido a que poseen un mejor conocimiento de sí mismos y no suelen mezclar lo laboral con lo personal, logrando de esta manera una mayor estabilidad laboral y ser más considerados por la empresa debido a su eficacia en la realización de sus funciones.

Tabla 7*Niveles de las dimensiones de la variable Productividad*

	Niveles	Eficiencia		Eficacia		Efectividad	
		Fi	%	Fi	%	Fi	%
Válido	Deficiente	52	39.4	46	34.8	41	31.0
	Regular	50	37.9	48	36.4	53	40.2
	Optimo	30	22.7	38	28.8	38	28.8
	Total	132	100.0	132	100.0	132	100.0

Fuente: Autor

De la tabla 7, se puede decir que el 39.4% manifestaron que existe una deficiente productividad debido a la baja eficiencia que tienen los colaboradores producto de problemas internos o externos perjudicando de manera directa en el cumplimiento de objetivos mensuales, también el 36.4% consideran en un nivel regular la eficacia de los colaboradores para resolver los problemas que puedan surgir dentro del área laboral, haciendo hincapié que son pocas las personas que buscan involucrarse en dar soluciones para no afectar con la productividad solicitada o cumplimiento de tareas, finalmente el 40.2% en el mismo nivel detalló que la efectividad de los colaboradores en su mayoría depende de su estado emocional o de ánimo ya que consideran que es un factor que influye directamente con su rendimiento dentro de la empresa.

Prueba de Normalidad

La población determinada en el estudio permitió desarrollar la prueba de normalidad más conveniente en una investigación, por lo tanto, basándose en ese contexto se puede decir que se hizo uso de la prueba Kolmogórov-Smirnov puesto que la población es mayor a 50, no obstante, en caso de ser menor a dicha cantidad se aplicaría la prueba de Shapiro-Wilk.

Tabla 8*Prueba de Kolmogórov-Smirnov*

	Estadístico	Gl	Sig.
Inteligencia emocional	0.106	132	0.001
Productividad	0.108	132	0.001

Fuente: Autoras

Según lo observado la tabla 8 se detalla que las variables IE y productividad no poseen una distribución normal, por lo que es considerada como una distribución no paramétrica; cabe decir, ambas variables cuentan con un nivel de significancia menor a 0.5.

Prueba de Hipótesis

Se visualiza en el anexo 8 la escala de niveles de correlación y la regla de decisión

Hipótesis general

H1: Existe relación entre la Inteligencia emocional y la productividad de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021

H0: No existe relación entre la Inteligencia emocional y la productividad de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021

Tabla 9

Correlación entre las variables Inteligencia emocional y productividad

		Correlaciones		
			Inteligencia emocional	Productividad
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1.000	.915**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	132	132
	Productividad	Coeficiente de correlación	.915**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	132	132

Fuente: Autoras

En la tabla 9 se puede comprobar que existe una correlación alta entre las variables debido al valor obtenido de 0,915 (Rho de Spearman), asimismo dichos resultados cumplen con la regla de decisión establecida que indica que la significancia es menor a 0.5, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis alternas

Tabla 10

Correlación de la variable Inteligencia emocional y las dimensiones de la variable Productividad

			Eficiencia	Eficacia	Efectividad
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	,790**	,816**	,881**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	132	132	132

Fuente: Autoras

En la tabla 10 visualizamos los resultados de las correlaciones entre la variable IE y las dimensiones de productividad (eficiencia, eficacia, efectividad), indicando que en todos los casos se cumple con la regla de decisión ya que se obtuvo un nivel de significancia menor a 0.5, además se rechazan las hipótesis nulas y se aceptan las hipótesis alternas, por otro lado, el valor obtenido entre la variable IE y la dimensión eficiencia arrojó un resultado de 0,790 demostrando una considerable relación, del mismo modo dicha variable con la dimensión eficacia obtuvo un valor de 0,816 conllevando a una relación considerable y finalmente la variable en relación con la dimensión efectividad dio un resultado de 0,881 indicando una fuerte relación, cabe decir en todos los casos se aplicó la prueba Rho de Spearman.

V. DISCUSIÓN

El estudio de investigación presento los resultados conseguidos respecto de la IE y la productividad de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021. Es por ello, que en esta etapa se realizó la contrastación con los antecedentes y teorías expuestas en dicha investigación.

En base a los resultados se realizó la prueba Rho de Spearman, lo cual ayudó a obtener el nivel de relación en base al resultado obtenido, además se cumplió la regla de decisión producto de la significancia obtenida " < 0.05 ", conllevando a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. En cuanto a los resultados descriptivos se realizó tablas de frecuencias permitiendo obtener los porcentajes para medir los niveles en que se encuentran la variable, en tal sentido la variable Inteligencia emocional obtuvo un nivel regular con un valor de porcentual de 39,4% demostrando que los colaboradores poseen poco conocimiento de sí mismo o no interactúan con sus compañeros sobre posibles problemas laborales, trayendo como consecuencia una baja motivación laboral. Asimismo, la variable Productividad obtuvo el mismo nivel que la variable ya antes mencionada, pero contó con un nivel porcentual de 37.9%, lo cual demuestra que los colaboradores debido a problemas de inteligencia emocional o personales merman su desempeño y desenvolvimiento en su área laboral, generando problemas con sus jefes inmediatos o compañeros.

En base con **el objetivo general**, determinar la relación entre la IE y la productividad de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021, la tabla 9 demuestra el valor de significancia bilateral es de 0,000; un Rho de Spearman de 0,915, manifestando notablemente que existe asociación positiva entre las variables estudiadas. Estos hallazgos son comparados con la de los autores Quispe y Tolentino (2020). Los cuales obtuvieron como resultado un nivel moderado en la correlación debido al valor obtenido de 0.634, asimismo precisó que la IE es importante en los colaboradores debido a la situación de pandemia actual ya que es necesario que ellos se sientan tranquilos para brindar una buena atención hacia los clientes, generando una mayor productividad y aumentando la rentabilidad de la organización. Por lo tanto, queda evidenciado que la IE tiene una relación estrecha con la productividad de los trabajadores. Como nos refiere Boeck

(2013) la Inteligencia emocional son las habilidades sociales que tiene una persona que facilita una mejor relación con sus semejantes, además de generar un autoconocimiento de sí mismo ante situaciones sentimentales o impulsivas, sin dejar de lado las preocupaciones por cumplir sus necesidades o de su entorno laboral permitiendo autorregularse ante distintas situaciones que pueda afrontar a diario, también se considera como parte de la inteligencia emocional la empatía y motivación ya que dichos factores permiten el constante crecimiento de la persona, Así también, Gutiérrez (2014) detalló que la productividad se define como el resultante que se adquiere de un correcto proceso, por lo que el potenciar la productividad significaría acceder a mejores resultados tomando en cuenta los recursos que se emplearon para generarlos; estos resultados se pueden medir de las siguientes maneras: la eficacia del colaborador, su eficiencia en el trabajo y su efectividad para tomar decisiones adecuadas.

De acuerdo con el primer **objetivo específico**, Identificar la relación de la IE y la dimensión eficiencia de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021, en la tabla 10 se comprobó la relación entre la variable IE y la dimensión eficiencia, con un valor de 0,790 (Rho de Spearman), demostrando que existe una considerable relación entre la variable y dimensión ya expuesta. En torno a los resultados descriptivos se demostró que existe una deficiente eficiencia en los trabajadores debido a que el 39.4% del total de encuestados manifestaron que la baja eficiencia que tienen los colaboradores es producto de problemas internos o externos, de manera que perjudica directamente en el cumplimiento de objetivos. Estos resultados son confrontados con los autores Ramírez y Zavaleta (2018) quienes en su artículo científico de IE y desempeño laboral en una entidad Constructora, llegaron al resultado de que el valor obtenido entre la variable IE y productividad fue de 0,872 siendo denominada una correlación considerable. Ha quedado demostrado que la eficiencia de un trabajador se da debido al trato percibido por parte de la empresa, lo cual es necesario para repotenciar su productividad dentro de ella. Como menciona Miroslawa (2019) refiere que en las empresas la instauración o puesta en marcha de un eficiente sistema es logrado gracias a la cooperación integral del personal interno en las metas organizacionales de la compañía y la motivación adecuada para toda la fuerza humana, puesto que ello debe de ser adaptable de acorde a las necesidades actuales de los

trabajadores; de igual forma, un manejo adecuado del talento humano da estabilidad a las organizaciones y en consecuencia el éxito empresarial de las mismas.

De igual forma, el **segundo objetivo específico**, Identificar la relación de la IE y la dimensión eficacia de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021, visualizados en la agrupación de la tabla 10, se comprobó la relación entre la variable IE y la dimensión eficacia, con un valor de 0,816 (Rho de Spearman), demostrando que existe una relación positiva entre la variable y la dimensión analizada. En cuanto a los resultados descriptivos se demostró que existe una regular eficacia en los trabajadores debido a que el 36.4% del total de encuestados manifestaron que la eficacia demostrada para resolver problemas urgentes dentro de la empresa no es la adecuada ya que no se cuenta con el apoyo de los compañeros, es decir, no buscan involucrarse y solo limitarse a la realización de sus funciones. Aquellos resultados son comparados con la de los autores León y Arévalo (2017) quienes en su tesis llegaron al siguiente resultado: el valor obtenido de la relación entre la variable IE y estrés laboral fue 0,722, lo cual demuestra que los grados de estrés influyen en la eficacia del trabajador, por lo tanto, es necesario realizar evaluaciones sobre la IE con la que cuenta el colaborador para afrontar una situación dentro del trabajo o como se desarrolla en sus funciones. Como lo expone Morales (2018) una organización es considerada eficaz cuando estas logran alcanzar el grado de total satisfacción en las necesidades de sus clientes o de sus consumidores empleando lo que sea necesario para llegar a ello. Por consiguiente, el autor Gutiérrez (2014) detalló que la eficacia es aquella actividad planificada que se realiza para alcanzar los resultados deseados, para ello se utilizan los recursos convenientes para dar cumplimiento a las metas trazadas, también promueve la competencia laboral ya que en algunos casos dicha eficacia es remunerada.

Acorde al **tercer objetivo específico**, Identificar la relación de la IE y la dimensión efectividad de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021, en la tabla 10, se comprobó la relación con un valor de Rho de Spearman = 0,881, demostrando que existe una alta relación entre la variable IE y dimensión efectividad. En torno a los resultados descriptivos se demostró que existe una regular efectividad de los trabajadores debido a que el 40.42% del total de encuestados manifestaron que la mayoría de ellos dependen de su estado

emocional o de ánimo ya que consideran que es un factor que influye directamente con su rendimiento dentro de la empresa. Al ser contrastados con Pacheco (2017) en su investigación en la que se llegó al siguiente resultado: el valor obtenido de la relación entre la variable IE y estrés laboral fue de 0,789 siendo una correlación considerable. Lo cual demuestra que la efectividad de un trabajador depende del trato percibido por la empresa, ya que a mejor trato mejor rendimiento. Así también Gutiérrez (2014) quien indicó que la efectividad es el resultado del trabajo en equipo o el aporte de conocimientos individuales, promoviendo la responsabilidad laboral entre los colaboradores con el fin de poder cumplir los objetivos o metas trazadas, dicho autor relaciona la dimensión efectividad con la variable IE.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En cuanto al objetivo general, se logró determinar la relación entre la IE y la productividad de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021, ya que se demostró la relación entre las variables de estudio, con un valor de 0,915 indicando una correlación alta entre la variable independiente (V1) y dependiente (V2). En conclusión, al reforzar la IE desarrollada en la empresa Maestro SAC, sede los Olivos, mejorará la productividad en las diferentes áreas de trabajo, contribuyendo favorablemente para el talento humano (clientes internos, en general proporcionará buenos resultados y además de ello tendrá un impacto positivo mejorando la capacidad competitiva de la organización.

Segunda: De acuerdo con el primer objetivo específico de la investigación, se logró identificar la relación de la IE y la dimensión eficiencia de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021, ya que se demostró la relación entre la variable Inteligencia emocional y la dimensión eficiencia con un valor de 0,790 indicando una correlación considerable.

Tercera: De acuerdo con el segundo objetivo específico de la investigación, se demostró identificar la relación de la IE y la dimensión eficacia de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021; siendo un valor de 0,816 indicando una correlación positiva en su objeto de estudio respectivamente.

Cuarta: Finalmente el tercer objetivo específico, se estableció identificar la relación de la IE y la dimensión efectividad de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021; siendo un valor de 0,881 indicando una correlación positiva muy fuerte. En síntesis, el control de la IE influye en la efectividad de los trabajadores de la organización, es decir si hay una buena gestión de las emociones por parte de colaboradores en sus distintas áreas de trabajo, existiría flexibilidad en cuanto se refiere a que pueden ser cada día más productivos y por ende conseguir junto con su equipo de trabajo excelentes resultados los cuales benefician a todos los miembros que integran dicha empresa.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda desarrollar talleres que ayuden a la IE de los colaboradores, con el propósito de potenciar su productividad dentro de Maestro SAC.; dichos talleres permitirán sensibilizar con los colaboradores mediante charlas motivacionales que lograrán generar tranquilidad y confianza en su persona, permitiendo mejorar con su desempeño dentro de la empresa.

Segunda: Se recomienda aplicar evaluaciones constantes a los colaboradores con el fin de observar aquellos aspectos que influyen en el desarrollo constante de sus funciones, demostrando su nivel de eficiencia dentro de la empresa.

Tercera: Se recomienda implementar los programas de integración laboral con propósito de fortalecer su estado anímico, compañerismo y emocional permitiendo de esta manera que el colaborador pueda brindar soluciones eficaces ante problemas surgentes.

Cuarta: Se recomienda incentivar a los colaboradores con pequeñas remuneraciones según el nivel de productividad, cumplimiento de metas y objetivos a corto plazo realizados propuestos por la empresa Maestro SAC, permitiendo de esta manera mejorar la efectividad de los colaboradores al realizar sus tareas o funciones.

REFERENCIAS

- Alan, y Cortez, L. (2017). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Recuperado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf>
- Araujo (2017) Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *CICAG*, 4(2):132-147. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188> [ISSN-e: 1856-6189].
- Baena P., G. (2017). *Metodología de la investigación* http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Bernal (2001) LA INTELIGENCIA EMOCIONAL. *Industrial Data*, 4(1), 080–081. Recuperado de: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6677> [DOI: <https://doi.org/10.15381/idata.v4i1.6677>].
- Boeck, D. (2013) *Inteligencia emocional: Claves para triunfar en la vida*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=YdAVAAAAQBAJ&pg=PA5&dq=inteligencia+emocional&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiPwuW7mIrsAhWDB9QKHabMAsIQ6AEwBHoECAQQAg#v=onepage&q=inteligencia%20emocional&f=false>
- Bolívar, R. (2016). Inteligencia emocional de los directivos y productividad laboral del personal de salud del centro de salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Federico Villareal]. Recuperado de: <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3265/BOLIVAR%20RENON%20JENNY%20LUZ%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. ed. San Marcos.
Recuperado de:
https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_
- Carro y Gonzales (2015) Productividad y competitividad (2° ed.). Recuperado de:
http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf
- Castro. y Castillo, G. (2018). Inteligencia Emocional y Productividad Laboral en el Personal Administrativo de una Facultad de Medicina Humana en Lima, Perú. *Revista Salud y Bienestar Colectivo*. 2(1), 07-24. Recuperado de <https://revistasaludybienestarcolectivo.com/index.php/resbic/article/view/40> [ISSN 0719 - 8736].
- Cequeda, Monroy y Nuñez (2011) La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores Intangible Capital, 7(2): 549-584. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf> [DOI:
<http://dx.doi.org/10.3926/ic.2011.v7n2.p549-584>].
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7° ed.).
Recuperado de:
https://www.academia.edu/35963530/Chiavenato_I_2006_Introducci%C3%B3n_a_la_teor%C3%ADa_general_de_la_administraci%C3%B3n_7a_edici%C3%B3n_McGraw_Hill_pp_298
- Corporate executives to sign up for 3-day emotional intelligence training. (2021, August 3). *Business and Financial Times*. Recuperado de <https://link.gale.com/apps/doc/A670766247/STND?u=univcv&sid=bookmark-STND&xid=24c99001>
- Del Valle y Castillo (2010) Inteligencia Emocional: una revisión del concepto y líneas de investigación. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 20: 107-126.
Recuperado de:
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-97292018000200027&lang=pt [ISSN: 1131-6985].

- Duque, García y Hurtado (2017) Influence of emotional intelligence on job skills: An empirical study in employees at the administrative level. *Influência da inteligência emocional em competências profissionais: um estudo empírico em empregados de nível gerencial. Estudos Gerenciais*, 33(144): 250-260. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592317300475> [DOI: <https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>]
- Fuentes, Hernández y Rosas (2015) Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza Organizacional*, 2(3):53-68. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf> [ISSN: 2443-4256]
- Gaibor y Gómez (2020) Calidad y productividad en los diferentes procesos de Six – Sigma. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables). Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP)*, 5(4), 181-189. Recuperado de: <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/302> [DOI: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i4.302>].
- García (2018). Inteligencia emocional para un liderazgo efectivo. *Review of Global Management*, 3(2), 12-13. Recuperado de: <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rgm/article/view/767> [DOI: <https://doi.org/10.19083/rgm.v3i2.767>].
- Goleman, D. (2010) *Inteligencia emocional*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=oTL1aeVja8sC&dq=inteligencia+emocional&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiR8v-9mYrsAhXjHbkGHTg1BH8Q6AEwAHoECAAQAQ> [ISBN: 8472453715, 9788472453715].
- Gonzales, J y Ruiz, P. (2011). Quantitative versus qualitative research: ¿Methodological or ideological dichotomy?. *Index Enferm.*, 20(3): 189-193. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962011000200011 [DOI: <http://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962011000200011>].

- Gutiérrez, H. (2014). *Calidad y Productividad* (3° ed.). México: Mc Graw Hill.
Recuperado de:
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/56cf64337c2fcc05d6a9120694e36d82.pdf> [ISBN: 978-607-15-0315-2]
- Hernández, R. Fernández, C. y baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta ed. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Herrera, L. (2016). Inteligencia emocional y desempeño laboral del Palacio de Justicia del poder judicial del Estado de México, región Texcoco. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Estado de México]. Recuperado de <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/99181>
- Hurtado, I y Garrido, J. (2007). *Los libros de EL NACIONAL Paradigmas y Métodos de Investigación en tiempos de cambio*. (p.103) Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=pTHLXXMa90sC&pg=PA103&dq=dise%C3%B1o+no+experimental&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjszuO9_3kAhVBQ6wKHVhIDEYQ6AEILzAB#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20no%20experimental&f=false [ISBN:978-980-388-284-6].
- León, T. y Arevalo, P. (2017). Inteligencia emocional y estrés laboral entre los empleados del GAD municipal del Cantón Chordeleg. [Tesis de licenciatura, Universidad de Cuenca]. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/27797/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf>
- Lloja, L. Polo, G. (2018). *Inteligencia emocional de los directivos y productividad de los colaboradores, de empresas constructoras de Trujillo*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del norte]. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14591/Lloja%20Honorio%20Luis%20Pablo%20-%20Polo%20Mendoza%20Giann%20Franco%20-%20parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Luzardo y rojas (2018) Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información Tecnológica*, 29(5): 175-186. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00175.pdf> [DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175>].

Luzuriaga (2015) Inteligencia emocional y competencias emocionales ¿un mismo concepto? *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 6(16): 110-125. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2991/299138522006.pdf> [ISSN: 2007-2872].

Mata (2020) Mindfulness e inteligencia emocional en la prevención de recaídas en personas en tratamiento: una revisión. *SMAD, Rev. Eletrônica Saúde Mental Álcool Drog.*, 16(3): 81-87. Recuperado de: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1806-69762020000300010 [DOI: <http://dx.doi.org/10.11606/issn.1806-6976.smad.2020.167320>].

Mirolawa, A. (2019). The work efficiency management (as a) - determinant of the development of modern organizations. doi: <https://doi.org/10.13166/jms/106020>

Mohammad, Amirhooshang, Seyyed y Mousavi (2015) Investigating the effects of emotional intelligence on social-mental factors of human resource productivity. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(3): 129-134. Recuperado de: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622015000300001 [DOI: <https://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2015.06.005>].

Morales (2018) Calidad y Productividad. *Espiraes Revista Multidisciplinaria De investigación*, 2(18), 74–79. Recuperado de: <https://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/671>. [DOI: <https://doi.org/10.31876/er.v2i18.671>]

Narváez, P. (2006). *Metodología de la investigación científica y bioestadística* (p.276) Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=KfscYYsconYC&pg=PA276&dq=poblacion+metodologia&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwi5kozSgYPIAhUQy1kKHW2cACwQ6AEIOzAD#v=onepage&q=poblacion%20metodologia&f=false> [ISBN: 956-284-485-4].

Olarte y Ruiz (2019) Inteligencia emocional y ansiedad. *INFAD*, 1(3): 46-56. Recuperado de: <https://revista.infad.eu/index.php/IJODAEP/article/view/1505/1327> [DOI: <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2019.n1.v4.1505>].

Olvera, Y. (2000) *Inteligencia emocional*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=irw3FVPVNXAC&printsec=frontcover&dq=inteligencia+emocional&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiPwuW7mIrsAhWDB9QKHabMAAsIQ6AEwBXoECAUQAg#v=onepage&q=inteligencia%20emocional&f=false> [ISBN: 970-722-028-7].

Pacheco, L. (2017). *Inteligencia Emocional y Productividad Laboral en la Unidad de Personal del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en Chimbote-2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10314/pacheco_vl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palomino y Almenara (2020) Inteligencia emocional en estudiantes de comunicación: Estudio comparativo bajo el modelo de educación por competencias. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 1-16. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2223-25162019000100002&script=sci_arttext [DOI: <http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.840>].

Quispe, S. y Tolentino, S. (2020). *Inteligencia emocional y la productividad en una empresa tercerizadora de Claro en Lima Metropolitana 2020*. [Tesis de licenciatura Universidad Tecnológica del Perú]. Recuperado de

https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3910/Sayuri%20Quispe_Sheyla%20Tolentino_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramírez y Zavaleta (2018) Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada. 2017. Revista ciencia y tecnología, 14(4): 67-79. Recuperado de: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2162> [ISSN 1810-6781].

Recomiendan hablar diariamente de miedos y emociones frente al Covid – 19. (1 de agosto de 2020). *Diario Andina*. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-recomiendan-hablar-diariamente-miedos-y-emociones-frente-al-covid19-808139.aspx>

Rojas, Céspedes y Bambaren (2015) MANAGEMENT OF HUMAN TALENT AND ITS IMPACT ON THE LABOR PRODUCTIVITY OF OPERATING STAFF IN THE COMPANY FISIM SAC HUÁNUCO – 2015. UNAS, 8(11): 48-55. Recuperado de: <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/download/194/177>. [ISSN:2706-6336].

Rondón (2017) Estrategias Gerenciales de Calidad y Productividad. INDTEC, 2(3):325-342. Recuperado de: https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/60/57 [DOI: <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2017.2.3.18.325-342>]

Salovey y Mayer (2004) Emotional Intelligence: Key Readings on the Mayer and Salovey Model (1° ed.). Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=YVKmxr_D7yQC&pg=PP7&dq=What+is+emotional+intelligence?+In+P.+Salovey+%26+D.+Sluyter+\(Eds\).+Emotional+Development+and+Emotional+Intelligence:+Implications+for+Educators.+Nueva+York&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjPpl-0uZPzAhX-qJUCHYYdBawQ6AF6BAgBEAl#v=onepage&q=What%20is%20emotional](https://books.google.com.pe/books?id=YVKmxr_D7yQC&pg=PP7&dq=What+is+emotional+intelligence?+In+P.+Salovey+%26+D.+Sluyter+(Eds).+Emotional+Development+and+Emotional+Intelligence:+Implications+for+Educators.+Nueva+York&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjPpl-0uZPzAhX-qJUCHYYdBawQ6AF6BAgBEAl#v=onepage&q=What%20is%20emotional)

%20intelligence%3F%20In%20P.%20Salovey%20%26%20D.%20Sluyter
%20(Eds).%20Emotional%20Development%20and%20Emotional%20Intel
ligence%3A%20Implications%20for%20Educators.%20Nueva%20York&f=
false [ISBN:978-1-887943-72-7].

Saucedo (2018). Productividad saludable. *Review of Global Management*, 3(2), 30-33. Recuperado de: <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rgm/article/view/775> [DOI: <https://doi.org/10.19083/rgm.v3i2.775>]

Solana (2015) La cuestión de la inteligencia emocional. *Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq*, 35(128):801-814. Recuperado de: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0211-57352015000400008 [DOI: <https://dx.doi.org/10.4321/S0211-57352015000400008>].

Supermercados Peruanos ganó el Premio Especial cuidado brindado por Great Place To Work. (17 de marzo 2019). Diario Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/publirreportaje/supermercados-peruanos-gano-el-premio-especial-cuidado-brindado-por-great-place-to-work-noticia/?ref=gesr>

Ugarriza, N. y Pajares, L. (2015) La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn ICE: NA, en una muestra de niños y adolescentes. *Revista psicológica*. 8(1): 11-58. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2872458> [ISSN: 1560-6139].

Valderrama, S. (2014). *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica. Cuantitativa, Cualitativa, Mixta*. (3. ^ Ed.)

Vásquez, E. (2018). *Inteligencia emocional y productividad laboral en la empresa SOCOPIUR – Ucayali, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión. Perú]. Recuperado de <http://docplayer.es/189247398-Universidad-peruana-union.html>

Viedma, C. (2015). *Estadística descriptiva e inferencial y una introducción al método científico: con un apéndice al método*. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=auvltAEACAAJ&dq=metodo+inferencial&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjgjayKy4XIAhWC2FkKHbmkCgsQ6AEIKDAA>
[ISBN: 8494372408, 9788494372407].

Villegas, L., Marroquín, R., Del Castillo, V., & Sánchez, R. (2014). Teoría y praxis de la investigación científica. Lima: San Marcos

Wehrich, Cannice y Koontz (2012) Administración: Una perspectiva global y empresarial. (14° ed.). Recuperado de: <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/administraci%C3%B3n.%20Una%20perspectiva%20global%20y%20empresarial.pdf>

Wicht, E. (2017, 25 de mayo). *Motivar a los colaboradores puede incrementar su productividad en 80%*. Universidad Católica San Pablo. Recuperado de <https://ucsp.edu.pe/motivar-a-los-colaboradores-puede-incrementar-su-productividad-en-80/>

Zambrano (2018) Mejora continua en productividad organizacional y su impacto en colaboradores. Colombia, 2017. Desarrollo gerencial, 10(2): 83-103. Recuperado de: <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/3033/4084> [DOI: <https://doi.org/10.17081/dege.10.2.3033>].

ANEXOS



ANEXO 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Inteligencia emocional	<p>Boeck (2013) planteó que toda persona tiene habilidades sociales que permiten una mejor relación con sus semejantes, además de generar un autoconocimiento de sí mismo ante situaciones sentimentales o impulsivas, sin dejar de lado las preocupaciones por cumplir sus necesidades o de su entorno laboral permitiendo autorregularse ante distintas situaciones que pueda afrontar a diario, también se considera como parte de la inteligencia emocional la empatía y motivación ya que dichos factores permiten el constante crecimiento de la persona.</p>	<p>En cuanto a sus dimensiones, estos son: conocimiento de uno mismo, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. A la vez, esta variable será cuantificada mediante 14 ítems, bajo la escala de Likert la cual se compuso por cinco respuestas.</p>	Conocimiento de uno mismo	Expresión de sentimientos Emociones Aceptación	1 2-3 4	<p style="text-align: center;">Ordinal</p> <p>(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre</p>
			Autorregulación	Control emocional	5-6	
			Motivación	Actitud Perseverancia	7-8 9-10	
			Empatía	Aceptación emocional externa	11-12-13	
			Habilidades sociales	Buenas relaciones	14-15	
Productividad	<p>Gutiérrez (2014) indicó la que productividad se define como el resultante que se adquiere de un correcto proceso, por lo que el potenciar la productividad significaría acceder a mejores resultados tomando en cuenta los recursos que se emplearon para generarlos; Estos resultados se pueden medir de las siguientes maneras: la eficacia del colaborador, su eficiencia en el trabajo y su efectividad para tomar decisiones adecuadas.</p>	<p>Se propone aplicar las teorías y dimensiones con el único propósito de obtener información sobre el nivel de productividad de los colaboradores, para ello se aplicó 16 ítems bajo la escala ordinal de cinco respuestas.</p>	Eficiencia	Uso correcto de los recursos Aporte de conocimientos Comunicación interna	16-17 18 19	<p style="text-align: center;">Ordinal</p> <p>(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre</p>
			Eficacia	Ejecución de tareas programadas Competencia laboral Cumplimiento de entrega de productos	20-21 22 23-24	
			Efectividad	Trabajo en equipo Responsabilidad laboral Cumplimiento de objetivos	25-26-27 28 29-30	

ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
¿Cuál es la relación entre la Inteligencia emocional y la productividad de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021?	Determinar la relación entre la Inteligencia emocional y la productividad de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021	Existe relación entre la Inteligencia emocional y la productividad de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021	<p>Variable Independiente / Variable 1:</p> <p>Inteligencia emocional</p> <p>Dimensiones:</p> <p>a) Conocimiento de uno mismo b) Autorregulación c) Motivación d) Empatía e) Habilidades sociales</p> <p>Variable dependiente / Variable 2:</p> <p>Productividad</p> <p>Dimensiones:</p> <p>a) Eficiencia b) Eficacia c) Efectividad</p>	<p>Tipo de estudio Descriptivo - Correlacional Aplicada y de enfoque cuantitativo.</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal.</p> <p>Área de estudio: Maestro SAC, Los Olivos.</p> <p>Población y muestra La población establecida es de 200 Colaboradores</p> <p>Muestra: 132 colaboradores</p> <p>Instrumento: Encuesta</p> <p>Técnica: Cuestionario</p> <p>Valoración estadística Paquete estadístico SSPS 26 (versión en español)</p>
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS		
1. ¿Cuál es la relación entre la Inteligencia emocional y la dimensión eficiencia de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021?	1. Identificar la relación entre la Inteligencia emocional y la dimensión eficiencia de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021	1. Existe relación entre la Inteligencia emocional y la dimensión eficiencia de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021		
2. ¿Cuál es la relación entre la Inteligencia emocional y la dimensión eficacia de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021?	2. Identificar la relación entre la Inteligencia emocional y la dimensión eficacia de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021	2. Existe relación entre la Inteligencia emocional y la dimensión eficacia de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021		
3. ¿Cuál es la relación entre la Inteligencia emocional y la dimensión efectividad de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021?	3. Identificar la relación entre la Inteligencia emocional y la dimensión efectividad de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021	3. Existe relación entre la Inteligencia emocional y la dimensión efectividad de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021		

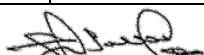
ANEXO 3. VALIDACIÓN DE JUECES DE EXPERTOS

Título de investigación: Inteligencia emocional y la productividad en los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021							
Apellidos y Nombres del investigador: Jara Medina Maria Milagros y Sandoval Mallqui Carla Priscila							
Apellidos y Nombres del experto: Carranza Estela, Teodoro							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
INTELIGENCIA EMOCIONAL	CONOCIMIENTO DE UNO MISMO	Expresión de sentimientos	Mis sentimientos afectan en mi rendimiento laboral	N= Nunca CS= Casi Nunca AV= A veces CS= Casi siempre S= Siempre	X		
		Emociones	Me emociono con facilidad al cumplir un objetivo				
			Conozco mis limites emocionales ante una adversidad				
	Aceptación	Acepto con facilidad un alago o regaño de mi jefe inmediato	X				
	AUTORREGULACIÓN	Control Emocional	Logro mantener la calma ante situaciones difíciles		X		
			Suelo ofuscarme fácilmente				
	MOTIVACION	Actitud	Identifico mis cualidades con facilidad		X		
			Muestro buena actitud ante cualquier adversidad laboral				
		Perseverancia	Alcanzo el cumplimiento de mis objetivos dentro de la empresa		X		
			Soy perseverante en lo que hago a pesar de que se presenten dificultades				
	EMPATIA	Aceptación de las emociones externas	Comprendo los problemas emocionales de mis compañeros		X		
			Respeto los sentimientos de los otros				
			Me esfuerzo por no herir los sentimientos de los demás				
	HABILIDADES SOCIALES	Buenas relaciones	Me relaciono fácilmente con mis compañeros		X		
Participo en las reuniones sociales otorgadas por la empresa							
Firma del experto:			Fecha: 27/09/2021				
  DR. TEODORO CARRANZA ESTELA LIC. EN ADMINISTRACIÓN CLAD 08171							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Título de investigación: Inteligencia Emocional y la productividad en los colaboradores de Maestro SAC, los Olivos, 2021										
Apellidos y Nombres del investigador: Jara Medina Maria Milagros y Sandoval Mallqui Carla Priscila										
Apellidos y Nombres del experto: Carranza Estela, Teodoro										
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS			
PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA	Uso correcto de los recursos	Conoce el funcionamiento de su área de trabajo (máquina registradora, POS, entre otros)	N= Nunca CS=Casi Nunca AV= A veces CS=Casi siempre S= Siempre	X					
			Ante un desconocimiento de manejo de su área de trabajo acude a su supervisor							
		Aporte de conocimiento	Comparte sus conocimientos a compañeros recién incorporados con respecto al área de Trabajo					X		
	EFICACIA	Comunicación interna	Comunicación interna		Al presentar un problema laboral comenta lo sucedido a sus supervisors	X				
			Ejecución de tareas programadas		Cumple adecuadamente las tareas programadas por la empresa	X				
					Cuenta con un tiempo prudente para la ejecución de sus actividades programadas.					
	Cumplimiento en la entrega de productos	Competencias Laborales	Hace uso de sus competencias laborales en su lugar de trabajo (habilidades en computación, idiomas)		X					
			Cumplimiento en la entrega de productos		Realiza sus actividades de entrega con puntualidad.	X				
	EFECTIVIDAD	Trabajo en equipo	Trabajo en equipo		La empresa realiza capacitaciones promoviendo el trabajo en equipo	X				
					Participa activamente en las actividades de equipo.					
					Cree usted que el trabajo en equipo facilita las labores dentro de la empresa.					
		Responsabilidad laboral	Considera que es responsable con sus actividades Laborales		X					
			Cumple las metas propuestas en su área de Trabajo		X					
		Cumplimiento de objetivos	Cumplimiento de objetivos		La empresa reconoce el cumplimiento de objetivos mediante incentivos económicos.				X	

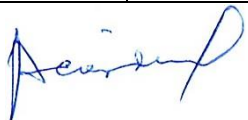
Firma del experto:



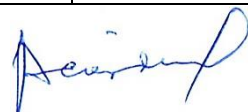
DR. TEODORO CARRANZA ESTELA
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CIAD 08171

Fecha: 27/09/2021


Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Título de investigación: Inteligencia Emocional y la productividad en los colaboradores de Maestro SAC, los Olivos, 2021							
Apellidos y Nombres del investigador: Jara Medina Maria Milagros y Sandoval Mallqui Carla Priscila							
Apellidos y Nombres del experto: Cardenas Saavedra, Abraham							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
INTELIGENCIA EMOCIONAL	CONOCIMIENTO DE UNO MISMO	Expresión de sentimientos	Mis sentimientos afectan en mi rendimiento laboral	N= Nunca CS= Casi Nunca AV= A veces CS= Casi siempre S= Siempre	X		
		Emociones	Me emociono con facilidad al cumplir un objetivo				
			Conozco mis limites emocionales ante una adversidad				
	Aceptación	Acepto con facilidad un alago o regaño de mi jefe inmediato	X				
	AUTORREGULACIÓN	Control Emocional	Logro mantener la calma ante situaciones difíciles		X		
			Suelo ofuscarme fácilmente				
	MOTIVACION	Actitud	Identifico mis cualidades con facilidad		X		
			Muestro buena actitud ante cualquier adversidad laboral				
		Perseverancia	Alcanzo el cumplimiento de mis objetivos dentro de la empresa		X		
			Soy perseverante en lo que hago a pesar de que se presenten dificultades				
	EMPATIA	Aceptación de las emociones externas	Comprendo los problemas emocionales de mis compañeros		X		
			Respeto los sentimientos de los otros				
			Me esfuerzo por no herir los sentimientos de los demás				
	HABILIDADES SOCIALES	Buenas relaciones	Me relaciono fácilmente con mis compañeros		X		
Participo en las reuniones sociales otorgadas por la empresa							
Firma del experto: 			Fecha: 02/10/2021				


Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

Título de investigación: Inteligencia Emocional y la productividad en los colaboradores de Maestro SAC, los Olivos, 2021										
Apellidos y Nombres del investigador: Jara Medina Maria Milagros y Sandoval Mallqui Carla Priscila										
Apellidos y Nombres del experto: Cardenas Saavedra, Abraham										
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGERENCIAS			
PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA	Uso correcto de los recursos	Conoce el funcionamiento de su área de trabajo (máquina registradora, POS, entre otros)	N= Nunca CS=Casi Nunca AV= A veces CS=Casi siempre S= Siempre	X					
			Ante un desconocimiento de manejo de su área de trabajo acude a su supervisor							
		Aporte de conocimiento	Comparte sus conocimientos a compañeros recién incorporados con respecto al área de trabajo		X					
	EFICACIA	Comunicación interna	Al presentar un problema laboral comenta lo sucedido a sus supervisors		X					
			Ejecución de tareas programadas		Cumple adecuadamente las tareas programadas por la empresa Cuenta con un tiempo prudente para la ejecución de sus actividades programadas.	X				
		Competencias Laborales	Hace uso de sus competencias laborales en su lugar de trabajo (habilidades en computación, idiomas)		X					
			Cumplimiento en la entrega de productos		Realiza sus actividades de entrega con puntualidad.	X				
	EFECTIVIDAD	Trabajo en equipo			La empresa realiza capacitaciones promoviendo el trabajo en equipo	X				
			Participa activamente en las actividades de equipo.							
			Cree usted que el trabajo en equipo facilita las labores dentro de la empresa.							
		Responsabilidad laboral	Considera que es responsable con sus actividades laborales		X					
			Cumple las metas propuestas en su área de trabajo		X					
		Cumplimiento de objetivos	La empresa reconoce el cumplimiento de objetivos mediante incentivos económicos.		X					
	Firma del experto:									
		Fecha: 02/10/2021								

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

Título de investigación: Inteligencia Emocional y la productividad en los colaboradores de Maestro SAC, los Olivos, 2021							
Apellidos y Nombres del investigador: Jara Medina Maria Milagros y Sandoval Mallqui Carla Priscila							
Apellidos y Nombres del experto: Martel Garay, José Manuel							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
INTELIGENCIA EMOCIONAL	CONOCIMIENTO DE UNO MISMO	Expresión de sentimientos	Mis sentimientos afectan en mi rendimiento laboral	N= Nunca CS= Casi Nunca AV= A veces CS= Casi siempre S= Siempre	X		
		Emociones	Me emociono con facilidad al cumplir un objetivo				
			Conozco mis limites emocionales ante una adversidad				
	Aceptación	Acepto con facilidad un alago o regaño de mi jefe inmediato	X				
	AUTORREGULACIÓN	Control Emocional	Logro mantener la calma ante situaciones difíciles		X		
			Suelo ofuscarme fácilmente				
	MOTIVACION	Actitud	Identifico mis cualidades con facilidad		X		
			Muestro buena actitud ante cualquier adversidad laboral				
		Perseverancia	Alcanzo el cumplimiento de mis objetivos dentro de la empresa		X		
	Soy perseverante en lo que hago a pesar de que se presenten dificultades						
	EMPATIA	Aceptación de las emociones externas	Comprendo los problemas emocionales de mis compañeros		X		
			Respeto los sentimientos de los otros				
			Me esfuerzo por no herir los sentimientos de los demás				
	HABILIDADES SOCIALES	Buenas relaciones	Me relaciono fácilmente con mis compañeros		X		
Participo en las reuniones sociales otorgadas por la empresa							
Firma del experto: 			Fecha: 29/10/2021				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

Título de investigación: Inteligencia Emocional y la productividad en los colaboradores de Maestro SAC, los Olivos, 2021									
Apellidos y Nombres del investigador: Jara Medina Maria Milagros y Sandoval Mallqui Carla Priscila									
Apellidos y Nombres del experto: Martel Garay, José Manuel									
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS		
PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA	Uso correcto de los recursos	Conoce el funcionamiento de su área de trabajo (máquina registradora, POS, entre otros)	N= Nunca CS=Casi Nunca AV= A veces CS=Casi siempre S= Siempre	X				
			Ante un desconocimiento de manejo de su área de trabajo acude a su supervisor						
		Aporte de conocimiento	Comparte sus conocimientos a compañeros recién incorporados con respecto al área de trabajo					X	
	EFICACIA	Comunicación interna	Ejecución de tareas programadas		Al presentar un problema laboral comenta lo sucedido a sus supervisors	X			
					Cumple adecuadamente las tareas programadas por la empresa	X			
		Cumplimiento en la entrega de productos	Competencias Laborales		Hace uso de sus competencias laborales en su lugar de trabajo (habilidades en computación, idiomas)	X			
			Realiza sus actividades de entrega con puntualidad.		X				
	EFECTIVIDAD	Trabajo en equipo	Responsabilidad laboral		La empresa realiza capacitaciones promoviendo el trabajo en equipo	X			
					Participa activamente en las actividades de equipo.				
					Cree usted que el trabajo en equipo facilita las labores dentro de la empresa.				
		Considera que es responsable con sus actividades Laborales	X						
		Cumple las metas propuestas en su área de Trabajo	X						
		La empresa reconoce el cumplimiento de objetivos mediante incentivos económicos.	X						
	Firma del experto:								
			Fecha: 29/10/2021						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

ANEXO 4. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LAS VARIABLES INTELIGENCIA EMOCIONAL Y PRODUCTIVIDAD

CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar la relación que existe entre: “La inteligencia emocional y la Productividad de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021”. Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente adecuados.

Leyenda	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

VARIABLE: Inteligencia Emocional						
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
Conocimiento de uno mismo	Expresión de sentimiento					
	1 Mis sentimientos afectan en mi rendimiento laboral.					
	Emociones					
	2 Me emociono con facilidad al cumplir un objetivo.					
	3 Conozco mis límites emocionales ante una adversidad.					
	Aceptación					
4 Acepto con facilidad un alago o regaño de mi jefe inmediato.						
Autorregulación	Control Emocional					
	5 Logro mantener la calma ante situaciones difíciles.					
	6 Suelo ofuscarme fácilmente.					
Motivación	Actitud					
	7 Identifico mis cualidades con facilidad.					
	8 Muestro buena actitud ante cualquier adversidad laboral.					
	Perseverancia					
	9 Alcanzo el cumplimiento de mis objetivos dentro de la empresa					
10 Soy perseverante en lo que hago a pesar de que se presenten dificultades						

Empatía	Aceptación de las emociones externas						
	11	Comprendo los problemas emocionales de mis compañeros					
	12	Respeto los sentimientos de los otros					
	13	Me esfuerzo por no herir los sentimientos de los demás					
Habilidades Sociales	Buenas relaciones						
	14	Me relaciono fácilmente con mis compañeros					
	15	Participo en las reuniones sociales otorgadas por la empresa.					

¡GRACIAS POR TU APOYO!

CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar la relación que existe entre: “La inteligencia emocional y la Productividad de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021”. Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente adecuados.

Leyenda	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

VARIABLE: Productividad						
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
Eficiencia	Uso correcto de los recursos					
	1	Conoce el funcionamiento de su área de trabajo (máquina registradora, POS, entre otros)				
	2	Ante un desconocimiento de manejo de su área de trabajo acude a su supervisor				
	Aporte de conocimientos					
	3	Comparte sus conocimientos a compañeros recién incorporados con respecto al área de trabajo				
	Comunicación interna					
4	Al presentar un problema laboral comenta lo sucedido a sus supervisores					
Eficacia	Ejecución de tareas programadas					
	5	Cumple adecuadamente las tareas programadas por la empresa				
	6	Cuenta con un tiempo prudente para la ejecución de sus actividades programadas.				
	Competencias Laborales					
	7	Hace uso de sus competencias laborales en su lugar de trabajo (habilidades en computación, idiomas)				
	Cumplimiento en la entrega de productos					
	8	Realiza sus actividades de entrega con puntualidad.				
	9	Cumple con el tiempo estipulado para la realización de una actividad.				

Efectividad	Trabajo en equipo				
	10	La empresa realiza capacitaciones promoviendo el trabajo en equipo			
	11	Participa activamente en las actividades de equipo.			
	12	Cree usted que el trabajo en equipo facilita las labores dentro de la empresa.			
	Responsabilidad laboral				
	13	Considera que es responsable con sus actividades laborales			
	Cumplimiento de objetivos				
	14	Cumple las metas propuestas en su área de trabajo			
	15	La empresa reconoce el cumplimiento de objetivos mediante incentivos económicos.			

¡GRACIAS POR TU APOYO!

ANEXO 5. BASE DE DATOS

N°	INTELIGENCIA EMOCIONAL														PRODUCTIVIDAD															
	Conocimiento de uno mismo				Autorregulación		Motivación				Empatía			Habilidades sociales		Eficiencia				Eficacia				Efectividad						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	2	5	5	2	5	4	3	4	2	3	2	3	2	2	5	3	2	3	2	5	5	3	4	4	3	4	2	5	2	3
2	3	3	4	4	4	4	1	2	2	1	1	1	3	2	3	1	1	1	3	3	4	1	2	4	1	2	2	4	4	1
3	2	2	3	2	5	5	4	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	4	4	5	4	4	3	3	2	3
4	1	1	4	2	4	4	5	2	2	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	4	5	2	4	5	2	1	4	2	1
5	2	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	2
6	4	5	5	5	5	5	4	1	1	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	1	5	4	1	3	5	5	5
7	2	2	2	2	5	5	4	3	3	3	1	1	2	3	2	3	1	1	2	2	2	4	3	5	4	3	3	2	2	1
8	2	1	3	2	4	3	4	3	1	3	1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	3	4	3	3	4	3	2	3	2	1
9	5	3	1	1	4	1	4	3	1	2	5	5	5	1	3	2	5	5	5	3	1	4	3	1	4	3	1	1	1	5
10	5	4	5	5	5	2	5	1	3	3	5	1	5	1	4	3	5	1	5	4	5	5	1	2	5	1	1	5	5	1
11	2	5	3	5	5	2	5	3	4	4	4	2	2	2	5	4	4	2	2	5	3	5	3	2	5	3	2	3	5	2
12	2	5	4	5	5	5	5	3	3	2	3	2	2	2	5	2	3	2	2	5	4	5	3	5	5	3	2	4	5	2
13	2	5	5	5	5	5	4	4	1	4	2	3	2	3	5	4	2	3	2	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	3
14	4	5	5	5	5	5	5	2	2	4	3	2	4	2	5	4	3	2	4	5	5	5	2	5	5	2	2	5	5	2
15	2	5	5	4	4	4	5	1	1	4	2	2	2	2	5	4	2	2	2	5	5	5	1	4	5	1	2	5	4	2
16	3	2	2	4	2	4	4	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	4	4	2	3	2	4	2
17	4	3	2	1	5	2	5	1	4	1	2	1	4	3	3	1	2	1	4	3	2	5	1	2	5	1	3	2	1	1
18	2	2	3	5	3	3	4	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	3	3	4	3	2	3	5	1
19	2	1	1	1	3	4	5	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	5	3	4	5	3	1	1	1	1
20	2	1	1	3	3	5	4	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	4	2	5	4	2	2	1	3	1
21	2	2	2	2	4	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	4	5	2	2	2	2	2
22	4	5	5	5	5	5	5	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	1	5	5	1	4	5	5	4
23	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	3
24	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3
25	2	3	4	5	4	5	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	5	4	3	3	4	5	3
26	4	1	5	4	4	4	5	2	2	2	2	1	4	2	1	2	2	1	4	1	5	5	2	4	5	2	2	5	4	1
27	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	5	3	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	3
28	4	5	5	4	5	4	4	4	4	2	2	2	4	1	5	2	2	2	4	5	5	4	4	4	4	4	1	5	4	2
29	3	4	1	2	2	3	5	1	2	1	2	1	3	1	4	1	2	1	3	4	1	5	1	3	5	1	1	1	2	1
30	2	4	5	4	5	5	5	2	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	5	5	2	5	5	2	4	5	4	4
31	2	1	1	2	5	4	4	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	4	2	4	4	2	2	1	2	1
32	2	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	2	2	2	3	2
33	4	5	5	5	5	5	5	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	1	5	5	1	4	2	5	4
34	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	3
35	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3
36	2	2	5	4	5	4	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	5	5	3	4	5	3	3	5	4	3
37	3	3	3	3	4	4	5	2	4	2	2	1	3	2	3	2	2	1	3	3	3	5	2	4	5	2	2	3	3	1
38	1	3	2	3	4	2	4	1	4	1	5	1	1	3	3	1	5	1	1	3	2	4	1	2	4	1	3	2	3	1
39	3	2	2	3	5	3	5	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	5	2	3	5	2	2	2	3	1
40	2	1	1	2	3	4	4	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	4	3	4	4	3	1	1	2	1
41	2	1	1	2	4	5	4	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	4	2	5	4	2	2	1	2	1
42	2	2	2	4	4	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	5	2	2	2	4	2
43	2	5	5	5	4	5	5	1	4	3	4	4	2	4	5	3	4	4	2	5	5	5	1	5	5	1	4	5	5	4
44	2	4	4	3	4	4	5	4	2	3	2	3	2	2	4	3	2	3	2	4	4	5	4	4	5	4	2	4	3	3
45	3	1	1	5	5	5	4	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	3	1	1	4	2	5	4	2	2	1	5	1

46	1	3	5	3	4	4	1	4	1	4	1	3	1	3	3	4	1	3	1	3	5	1	4	4	1	4	3	5	3	3	
47	2	2	3	4	3	3	5	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	3	5	2	3	5	2	1	3	4	1	
48	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	1	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	1	4	4	5	
49	1	4	2	2	2	4	4	2	2	2	1	1	1	2	4	2	1	1	1	4	2	4	2	4	4	2	2	2	2	1	
50	1	1	1	2	1	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	1	2	1	1	2	1		
51	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	
52	2	4	1	3	4	3	4	1	1	2	2	3	2	4	4	2	2	3	2	4	1	4	1	3	4	1	4	1	3	3	
53	2	1	3	4	5	2	5	4	5	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	5	4	2	5	4	2	3	4	2	
54	4	5	5	5	5	5	5	4	2	3	2	3	4	3	5	3	2	3	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	3	
55	3	4	4	5	5	5	5	2	4	2	3	4	3	2	4	2	3	4	3	4	4	5	2	5	5	2	2	4	5	4	
56	4	4	5	4	5	5	5	1	2	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	5	5	1	5	5	1	2	5	4	2	
57	2	2	2	3	2	5	5	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	5	1	5	5	1	2	2	3	1	
58	1	1	1	1	1	5	4	1	4	3	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	4	1	5	4	1	1	1	1	1	
59	4	4	4	5	4	5	5	1	1	3	1	3	4	3	4	3	1	3	4	4	4	5	1	5	5	1	3	4	5	3	
60	3	1	2	4	5	5	5	2	4	1	3	4	3	1	1	1	3	4	3	1	2	5	2	5	5	2	1	2	4	4	
61	3	5	3	5	4	5	5	2	3	2	3	2	3	3	5	2	3	2	3	5	3	5	2	5	5	2	3	5	5	2	
62	1	1	1	2	5	4	4	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	2	4	4	2	2	1	2	1	
63	2	3	1	3	3	5	5	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	1	5	2	5	5	2	3	1	3	2	
64	1	4	1	4	2	5	4	2	4	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	4	1	4	2	5	4	2	3	1	4	1	
65	3	2	3	4	5	5	5	1	4	4	2	2	3	4	2	4	2	2	3	2	3	5	1	5	5	1	4	3	4	2	
66	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	3	2	5	5	5	4	3	5	5	5	1	5	5	1	2	5	5	4	
67	4	2	3	4	4	4	4	1	1	1	4	2	4	2	2	1	4	2	4	2	3	4	1	4	4	1	2	3	4	2	
68	3	5	1	3	1	2	4	1	2	2	1	2	2	3	2	5	1	2	2	3	5	1	4	1	2	4	1	2	1	3	2
69	1	1	1	1	2	4	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	4	1	1	1	1	1	
70	4	5	4	4	4	5	4	1	1	1	1	3	4	1	5	1	1	3	4	5	4	4	1	5	4	1	1	4	4	3	
71	5	1	3	5	5	4	5	4	4	4	2	2	5	3	1	4	2	2	5	1	3	5	4	4	5	4	3	3	5	2	
72	2	5	5	5	5	5	4	4	1	4	2	3	2	3	5	4	2	3	2	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	3	
73	4	5	5	5	5	5	5	2	2	4	3	2	4	2	5	4	3	2	4	5	5	5	2	5	5	2	2	5	5	2	
74	2	5	5	4	4	4	5	1	1	4	2	2	2	2	5	4	2	2	2	5	5	5	1	4	5	1	2	5	4	2	
75	3	2	2	4	2	4	4	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	4	4	2	3	2	4	2	
76	4	3	2	1	5	2	5	1	4	1	2	1	4	3	3	1	2	1	4	3	2	5	1	2	5	1	3	2	1	1	
77	2	2	3	5	3	3	4	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	3	3	4	3	2	3	5	1	
78	2	1	1	1	3	4	5	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	5	3	4	5	3	1	1	1	1	
79	2	1	1	3	3	5	4	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	4	2	5	4	2	2	1	3	1	
80	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	1	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	1	4	4	5	
81	1	4	2	2	2	4	4	2	2	2	1	1	1	2	4	2	1	1	1	4	2	4	2	4	4	2	2	2	2	1	
82	1	1	1	2	1	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	1	2	1	1	2	1
83	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	
84	2	4	1	3	4	3	4	1	1	2	2	3	2	4	4	2	2	3	2	4	1	4	1	3	4	1	4	1	3	3	
85	2	1	3	4	5	2	5	4	5	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	5	4	2	5	4	2	3	4	2	
86	4	5	5	5	5	5	5	4	2	3	2	3	4	3	5	3	2	3	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	3	
87	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1	5	5	5	4	5	2	1	2	1	1	1	1	1	5	5	5	4	2	1	5	
88	4	3	2	5	1	1	1	5	3	3	3	1	1	2	2	2	5	1	1	1	5	1	5	3	1	1	2	2	5	2	
89	2	2	2	2	3	2	2	1	3	1	3	1	1	2	1	2	2	3	2	2	1	2	1	3	1	1	2	2	2	2	
90	2	1	1	5	1	1	2	1	3	1	2	5	5	5	3	1	5	1	1	2	1	2	1	2	5	5	1	5	1	1	
91	1	1	4	1	1	1	3	1	1	3	3	5	1	5	4	4	1	1	1	3	1	3	1	3	5	1	5	4	1	5	
92	3	2	3	2	2	1	1	2	3	4	4	4	2	2	5	3	2	2	1	1	2	1	2	4	4	2	2	3	2	5	
93	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	5	3	3	3	3	3	1	3	1	2	3	2	2	3	3	5	
94	2	3	2	3	4	4	2	3	4	1	4	2	3	2	5	2	3	4	4	4	2	3	4	2	3	2	3	2	3	5	
95	4	2	3	4	3	4	2	5	2	2	4	3	2	4	5	3	4	3	4	2	5	2	5	4	3	2	4	3	4	5	

96	2	2	2	2	4	4	2	2	1	1	4	2	2	2	5	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	
97	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	4	
98	4	3	2	1	1	1	3	1	1	4	1	2	1	4	3	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	4	2	1	1		
99	2	2	2	2	3	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	5		
100	2	1	1	1	3	1	2	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1		
101	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	3	
102	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	5	2	2	2	2	2	2	2		
103	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
104	5	3	5	3	4	4	5	3	4	5	4	5	3	5	5	5	3	4	4	5	3	5	3	4	5	3	5	5	3	5	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	5		
106	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	5	
107	3	2	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	1	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	1	5	4	
108	1	3	5	3	4	4	5	3	4	1	4	5	3	5	5	5	3	4	4	5	3	5	3	4	5	3	5	5	3	5	
109	4	1	3	4	3	4	2	2	4	4	2	2	2	4	5	3	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	4	
110	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	3	4	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	
111	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	4	2	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4	
112	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	
113	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	5	2	2	2	2	2	2	2	3	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
115	5	3	5	3	4	4	5	3	4	5	4	5	3	5	5	5	3	4	4	5	3	5	3	4	5	3	5	5	3	5	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	5	4	4	1	1	3	1	4	4	3	1	1	3	4	4	5	
117	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	4	
118	3	2	1	5	2	2	4	2	2	4	2	2	1	3	3	1	5	2	2	2	5	4	2	2	2	2	3	1	5	3	
119	4	3	2	1	1	1	3	1	1	4	1	5	1	1	3	2	1	4	4	4	4	3	1	1	4	4	1	2	1	3	
120	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	1	3	2	2	2	5	3	4	4	2	1	4	5	4	3	2	2	3	
121	2	1	1	1	3	1	2	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	4	4	4	4	2	1	4	4	5	2	1	1	2	
122	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	3	2	2	1	2	
123	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	2	2	2	4	
124	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	3	4	4	2	5	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	2	4	1	5	
125	3	2	3	2	3	2	3	1	4	2	3	2	3	2	4	3	2	5	3	4	4	3	1	4	5	4	2	3	2	3	
126	1	2	2	2	5	2	2	4	2	2	1	1	1	3	1	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	5	3	2	2	5	
127	1	3	5	3	4	4	2	3	4	1	4	1	3	1	3	5	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	1	5	3	3	
128	4	1	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	4	4
129	3	1	2	1	2	1	1	2	5	4	5	5	5	4	4	2	1	2	1	1	2	1	2	5	5	5	4	2	1	4	
130	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	
131	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	
132	2	2	2	2	2	5	4	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	5	4	2	4	2	2	1	1	1	2	2	2	

ANEXO 6. RESULTADO DE FIABILIDAD

Tabla 11

Valoración del coeficiente de alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0; 0,5 [Inaceptable
[0,5; 0,6 [Pobre
[0,6; 0,7 [Débil
[0,7; 0,8 [Aceptable
[0,8; 0,9]	Bueno
[0,9; 1]	Excelente

Fuente: *Chávez-Mendoza y Rodríguez-Miranda (2018).*

Tabla 12

Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

Fuente: *Autor*

Tabla 13

Alfa de Cronbach por dimensión

Dimensiones	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Conocimiento de uno mismo	,654	4
Autorregulación	,660	2
Motivación	,582	4
Empatía	,552	3
Habilidades sociales	,564	2
Eficiencia	,704	4
Eficacia	,531	5
Efectividad	,727	6

Fuente: *Autor*

ANEXO 7. Resultado de fiabilidad: Coeficiente de alfa de Cronbach general si se elimina algún elemento

Tabla 14

Coeficiente de alfa de Cronbach general si se elimina algún elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Conoce el funcionamiento de su área de trabajo (máquina registradora, POS, entre otros)	79,60	268,257	,630	,779
Ante un desconocimiento de manejo de su área de trabajo acude a su supervisor	78,80	286,029	,279	,795
Comparte sus conocimientos a compañeros recién incorporados con respecto al área de trabajo	78,60	296,543	,109	,800
Al presentar un problema laboral comenta lo sucedido a sus supervisores	80,13	289,410	,228	,797
Cumple adecuadamente las tareas programadas por la empresa	80,13	276,410	,412	,789
Cuenta con un tiempo prudente para la ejecución de sus actividades programadas.	79,93	283,781	,267	,796
Hace uso de sus competencias laborales en su lugar de trabajo (habilidades en computación, idiomas)	80,87	302,552	-,039	,805
Realiza sus actividades de entrega con puntualidad.	79,07	276,210	,515	,785

Cumple con el tiempo estipulado para la realización de una actividad.	79,60	275,257	,484	,786
La empresa realiza capacitaciones promoviendo el trabajo en equipo	80,27	284,495	,298	,794
Participa activamente en las actividades de equipo.	80,33	281,810	,330	,793
Cree usted que el trabajo en equipo facilita las labores dentro de la empresa.	80,20	287,886	,220	,797
Considera que es responsable con sus actividades laborales	79,73	296,352	,085	,802
Cumple las metas propuestas en su área de trabajo	79,53	278,267	,415	,789
La empresa reconoce el cumplimiento de objetivos mediante incentivos económicos.	79,73	297,638	,030	,807
Mis sentimientos afectan en mi rendimiento laboral.	79,93	274,210	,539	,784
Me emociono con facilidad al cumplir un objetivo.	80,33	283,381	,337	,792
Conozco mis límites emocionales ante una adversidad.	80,40	293,543	,140	,800
Acepto con facilidad un alago o regaño de mi jefe inmediato.	79,87	308,981	-,173	,812
Logro mantener la calma ante situaciones difíciles.	79,53	295,838	,091	,802
Suelo ofuscarme fácilmente.	79,27	277,210	,415	,789
Identifico mis cualidades con facilidad.	79,93	286,495	,219	,798

Muestro buena actitud ante cualquier adversidad laboral.	79,40	279,971	,383	,790
Alcanzo el cumplimiento de mis objetivos dentro de la empresa	79,40	278,114	,420	,789
Soy perseverante en lo que hago a pesar de que se presenten dificultades	79,67	266,952	,628	,779
Comprendo los problemas emocionales de mis compañeros	79,60	268,257	,630	,779
Respeto los sentimientos de los otros	79,93	291,352	,141	,801
Me esfuerzo por no herir los sentimientos de los demás	80,20	281,600	,382	,791
Me relaciono fácilmente con mis compañeros	79,80	298,457	,049	,803
Participo en las reuniones sociales otorgadas por la empresa.	79,67	266,952	,628	,779

Fuente: SPSS V.26

ANEXO 8. Escala de coeficiente de correlación

Tabla 15

Escala de Coeficiente de Correlación

-0.90	=	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	=	Correlación negativa muy considerable.
-0.50	=	Correlación negativa media.
-0.25	=	Correlación negativa débil.
-0.10	=	Correlación negativa muy débil.
0.00	=	No existe relación alguna entre las variables.
+0.10	=	Correlación positiva muy débil
+0.25	=	Correlación positiva débil.
+0.50	=	Correlación positiva media.
+0.75	=	Correlación positiva considerable.
+0.90	=	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	=	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Sampieri (2014)

Nivel de significancia:

α : ($0 < \alpha < 1$); donde $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

$p < \alpha$: Se rechaza H_0

$p > \alpha$: Se acepta H_0

Valor significativo:

Sig.=p

ANEXO 9. CONSENTIMIENTO INFORMADO



MAESTRO PERÚ S.A.C

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CONSTANCIA DE AUTORIZACION

EL QUE SUSCRIBE, JOHANN FRED ACARAPI CATI – GERENTE ADMINISTRATIVO – COUNTRY MANAGER DEL GRUPO FALABELLA COMO LA TIENDA MAESTRO PERÚ S.P.C CON SEDE EN EL DISTRITO DE LOS OLIVOS – LIMA – PERÚ.

HACE CONSTAR:

Que las Srtas. Carla Priscila Sandoval Mallqui, identificada con DNI N° 75004189, con dirección: Av. México — Ventanilla y Maria Milagros Jara Medina, identificada con DNI N° 48320721, con dirección: Av. Puente Piedra Asoc. Viv la Victoria de Copacabana MZ. C LT.1, ambas estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte, tienen la autorización para aplicar los instrumentos de recojo de información dirigido a los colaboradores de la empresa, con respecto a su trabajo de investigación cuyo título se denomina "Inteligencia Emocional y la Productividad en los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021".

Se expide la presente a Solicitud de las personas interesadas, para fines que estime conveniente.

Los Olivos, 20 de junio del 2021.

JOHANN FRED ACARAPI CATI

GERENTE ADMINISTRATIVO - COUNTRY MANAGER

DECLARACION DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento confirmo mi consentimiento para participar en la investigación denominada: "Inteligencia Emocional y la Productividad en los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021".

Se me ha explicado que mi participación consistirá en lo siguiente:

Entiendo que debo responder con la verdad y que la información que brindan mis compañeros también es confidencial.

Se me ha explicado también que si decido participar en la investigación puedo retirarme en cualquier momento o no participar en una parte del estudio.


Acepto voluntariamente participar en esta investigación y comprendo que cosas voy a hacer durante la misma.

Lima, 20 de junio de 2021

Nombre del participante:

Johann Fred Acarapi Cati

DNI: 41759948



FIRMA



Investigadora

Maria Milagros Jara Medina

DNI: 48320721



Investigadora

Carla Priscila Sandoval Mallqui

DNI: 75004189

ANEXO 10. GRÁFICOS

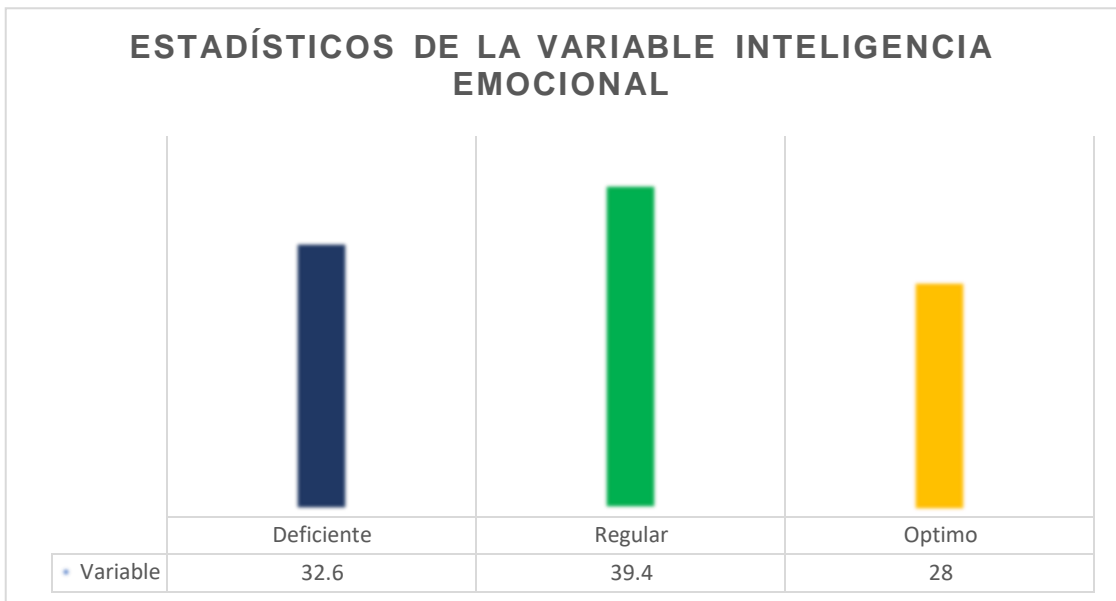


Figura 1. Detalle gráfico de la variable Inteligencia emocional

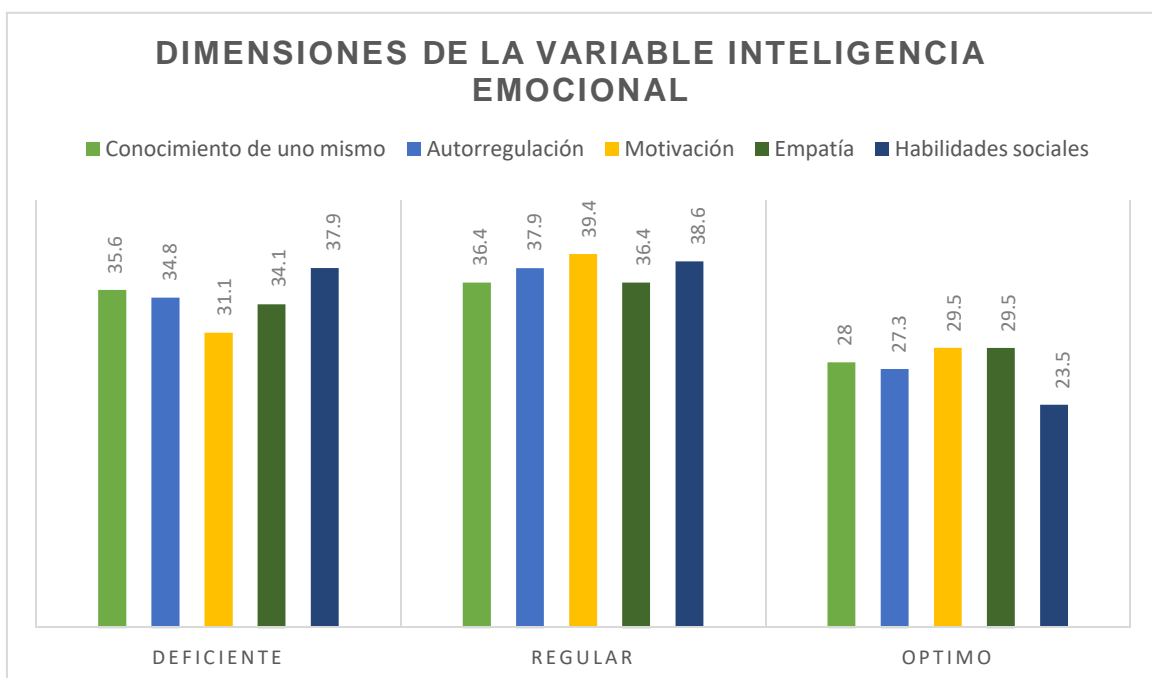


Figura 2. Detalle gráfico de las frecuencias de las dimensiones conocimiento de uno mismo, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales

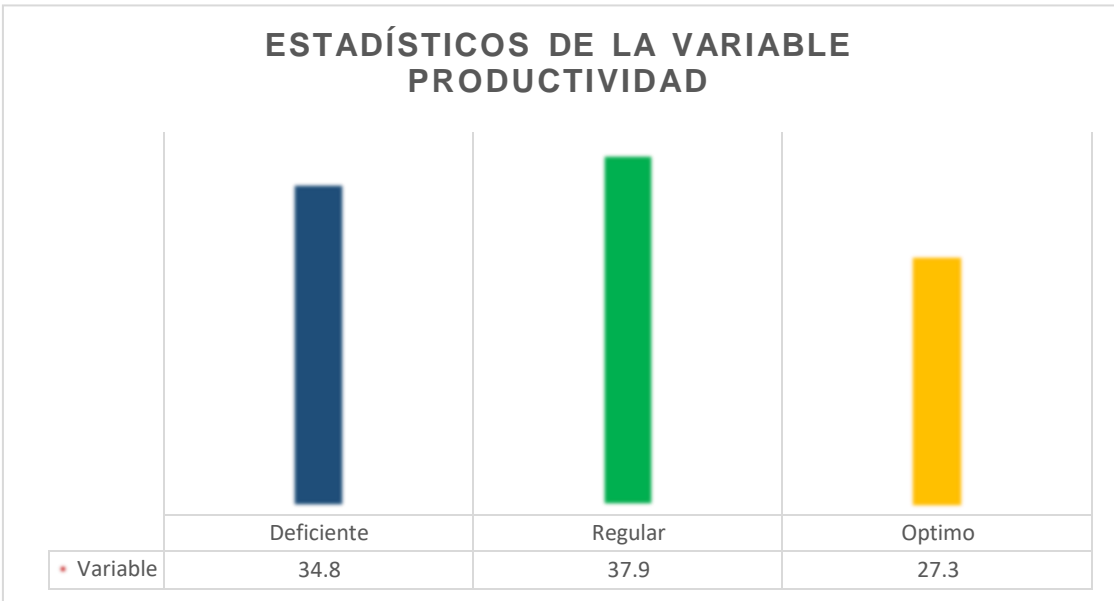


Figura 3. Detalle gráfico de la variable Productividad

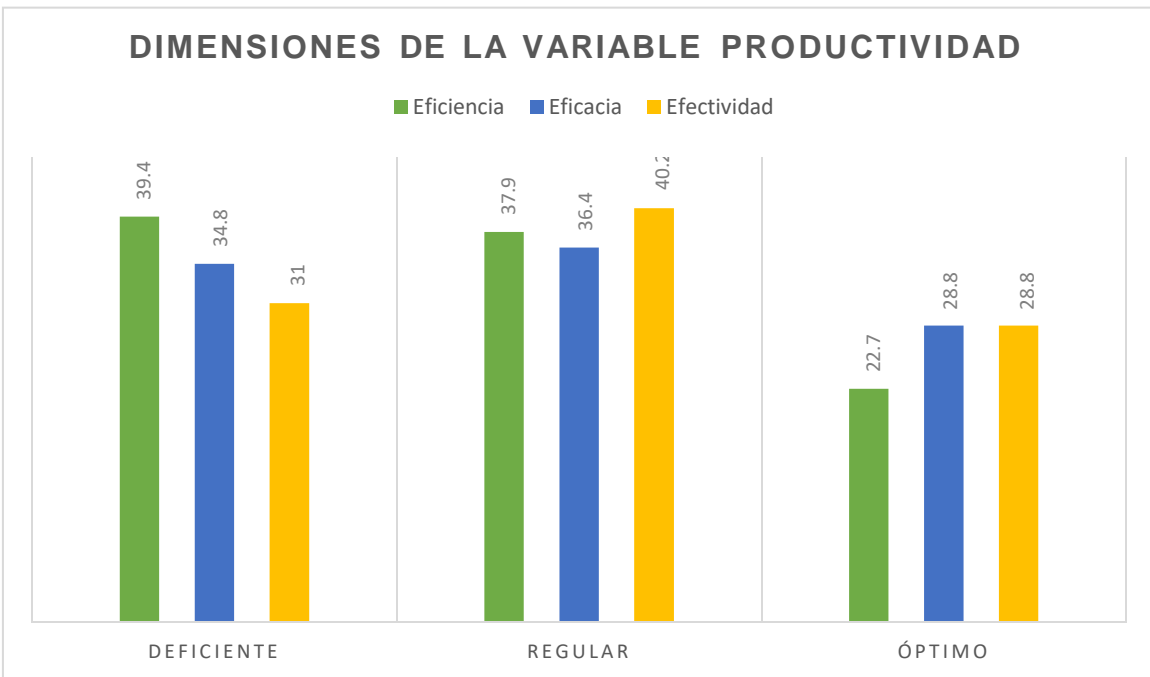


Figura 4. Detalle gráfico de las frecuencias de las dimensiones eficiencia, eficacia y efectividad

ANEXO 11. Formula de la muestra

$$n = \frac{Z^2 P(1 - P)N}{e^2(N - 1) + Z^2 P(1 - P)}$$

Dónde:

N = Población = 200

e = Margen de Error = 0.05

Z = Grado de Confianza = 1.96

P = Probabilidad de que ocurra el evento =0.5

q = (1-p) = Probabilidad de que no ocurra el evento =0.5

n = Tamaño de muestra

Resolución de la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 0.5(1 - 0.5)200}{(0.05)^2(200 - 1) + (1.96)^2 0.5(1 - 0.5)}$$

$$n = 132$$



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARRANZA ESTELA TEODORO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE MAESTRO SAC, LOS OLIVOS, 2021", cuyos autores son SANDOVAL MALLQUI CARLA PRISCILA, JARA MEDINA MARIA MILAGROS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 27 de Noviembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARRANZA ESTELA TEODORO DNI: 08074405 ORCID 0000-0002-4752-6072	Firmado digitalmente por: TCARRANZAE el 30-11- 2021 14:50:58

Código documento Trilce: TRI - 0198053